الثقة في عصر العولمة

دراسة في سيكولوجية العلاقات الاجتماعية

الدكتورة

منال عبد الخالق جاب الله

أستاذ مساعد بقسم الصحة النفسية
كلية التربية ـ جامعة بنها

دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع

٣٠١,١١
م ٠ ج

جاب الله ،منال عبد الخالق .

الثقة في عصر العولمة : دراسة في سيكولوجية العلاقات الاجتماعية/ منال عبد الخالق جاب الله.- ط١.- دسوق: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع

١٦٠ ص ؛ ١٧,٥ × ٢٤,٥سم .

تدمك : 978 – 977 – 308 – 352-1

١. العلاقات الاجتماعية ٢. علم النفس الاجتماعي
٢. العولمة

أ - العنوان .

رقم الإيداع : ١٩٤٤٠

الناشر : دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع

دسوق - شارع الشركات- ميدان المحطة

هاتف : ٠٠٢٠٤٧٢٥٥٠٣٤١ - فاكس: ٠٠٢٠٤٧٢٥٦٠٢٨١

E-mail: elelm_aleman@yahoo.com
elelm_aleman@hotmail.com

2012

فهـــرس الكتـــاب

الثقة فى عصر العولمة

دراسة فى سيكولوجية العلاقات الاجتماعية

مقدمــة:

الثقة بالذات الثقة بالآخر رؤية جديدة للحياة الانسانية ، ومفهوم جديد للعلاقات الاجتماعية ، ينطلق من علاقة الفرد بنفسه انتقالا إلــى الآخــرين وإلى كل شيء فى الحياة . ويعنى – من منظور فلسفى عميق – أن يتخطى الفرد خوفه ويكسر حاجز الريبة فلا نرجع غرباء لا نعرف بعضنا بعضــا ولا نعرف حتى أنفسنا ، ولا نخشى من سقوط دفاعاتنا ، وبالتالى لا نخشى أن يستغل أحدهم نقاط ضعفنا وهشاشتنا ، فالثقة بالذات الثقة بــالآخر هــى تقارب وجدانى لا يبقى فيه الفرد غريبا عن نفسه وعن الآخر .

وتلعب الثقة دورا هاما فى تطور وعمق العلاقات الانسانية ، وفــى حل مشكلات الصراع البين شخصى ومشكلات الانفصال ، وهى موضــوع للدراسة فى مجال علم الــنفس الاجتمــاعى ومجــال الإرشــاد الأســرى وسيكولوجية العلاقات الاجتماعية ، من حيث كونها وثيقة الصــلة بجوانــب الحب والتواصل والعلاقات الحميمة والالتزام و غيرها .

والوجود الإنسانى بنية كلية تعكس وحدة الأنا – الآخر ، ومشروع هذا الوجود الإنسانى هو القدرة على " الحوار " مع آخر يكون بمثابة مرآة يرى فيها المرء ذاته ، ولا يكون انسانا إلا بقدر ما يكون قادرا على الكلام إلى الآخر وبقدر ما يكون كذلك قادرا على الإنصات إلى كلامه ، وعندما يتوقف الكلام قولا وإنصاتا يهدر جوهر الوجود الإنسانى وينتفى التواصل ويستحيل إقامة علاقة ديمومة ، فالإنصات للآخر والإعتراف بوجوده هو المدخل لوعى الذات والسبيل إلى إكتشافها ، فكلمة الآخر رسالة موجهة إلى الذات التى لا وجود لها إلا فى عالم الغير اعترافا به وإقبالا عليه – وربما صراعا معه – يهدأ حينا فيكون الحوار والتبادل والتواصل ، ويعنف حينا فيكون الصراع والتقاتل ، وهذا الوجود الإنسانى مع الآخرين وفى حضرتهم أخذا وعطاء ، حوارا وصراعا هو الذى يجسد أصالة الذات وقدرتها على البناء ، فالوجود فى حضرة الآخرين هو الميلاد الحق لكل ما يجعل من الإنسان إنسانا ، وذلك كله رهن بالإنجاز الفريد الذى يتحقق عندما يرى الإنسان فى الآخر وفى الآخرين أندادا وأقرانا يقبل عليهم ويعترف بهم لا من حيث هم مجرد مرايا يرى فيها نفسه – وإلا ظل أسير ضرب من

ضروب النرجسية الثانوية – وإنما من حيث هم وجود معا حقا وصدقا فـــى علاقة تفاعل وحوار وصراع وندية ومساواة تؤكد الكينونة الحقيقية وتكـــون الخلاص من العزلة القاتلة.

ويحدثنا أوشو (٢٠٠٥) عن إفراغ ما فى اللاشـــعور إلـــى العقـــل الواعى كى تزول المخاوف والهواجس ، وعن أن ألف باء الثقة بالذات الثقة بالآخر هى أن يحدد الفرد هدفه وما يبحث عنه وما يسعى إليه ، وهى خطوة تستوجب الوضوح والشفافية مع النفس والآخر من دون أن نفقد خصوصيتنا التى نحن فى أمس الحاجة إليها ، وبذلك ينشـــأ التواصـــل ، فلـــئن كانـــت العلاقات عابرة ، فإن التواصل عميق ومستديم وآمن .

ولأن مبدأ الوجود الأساسى هو أن الخير ينمو إن تقاسمناه فإن الثقة تنمو وتتدعم إن تقاسمناها مع أنفسنا ومع الآخرين ، وعلينا أن نبلـــغ الثقـــة بذواتنا أولا لنبلغ الثقة بالآخر ، وهكذا فقط يمكننا التواصـــل مـــع الآخـــر كاسرين حواجز الخوف وعدم الاستحقاق .

والثقة بالذات الثقة بالآخر رؤية جديدة للحياة الانســـانية ، ومفهـــوم جديد للعلاقات الاجتماعية ، ينطلق من علاقة الفـــرد بنفســـه انتقـــالا إلـــى

الآخرين وإلى كل شيء فى الحياة . ويعنى – من منظور فلسفى عميق – أن يتخطى الفرد خوفه ويكسر حاجز الريبة فلا نرجع غرباء لا نعرف بعضـنا بعضا ولا نعرف حتى أنفسنا ، ولا نخشى من سقوط دفاعاتنا ، وبالتـالى لا نخشى أن يستغل أحدهم نقاط ضعفنا وهشاشتنا ، فالثقة بالذات الثقة بـالآخر هى تقارب وجدانى لا يبقى فيه الفرد غريبا عن نفسه وعن الآخر .

والثقة بالذات الثقة بالآخر مكون وظيفى فعال فـى كـل الأنظمـة الانسانية وعلى كافة المستويات : بين الأمم والمؤسسات والهيئات ، وبـين الجماعات وبين الأزواج وبين الأفراد .

وقد تزايد الاهتمام بمفهوم "الثقة" فى الدراسات النفسية والاجتماعية فى السنوات الأخيرة ، وحتى فى مجال السياسة والاقتصاد وعلم الاجتماع ، وبخاصة مع رصد الظاهرة التى يسميها الباحثون:أزمة الثقة *Trust Crisis*، حيث انخفضت نسبة الثقة بين الأفراد بمقدار ٥٨% وبخاصة فى ظل صراع الأجيال وتوتر العلاقات بين الأفـراد وحكومـاتهم وصـحافتهم ووسـائل إعلامهم، ومن هنا فإن الثقة خاصية أساسية يتصف بها المجتمع الذى يـنعم بدرجة عالية من السواء ، إلا أنه كثيرا ما تثار قضـايا الاهتمـام إزاء مـا

يعرف بفجوة الثقة *Trust Gap* ، فالجميع فقد ثقته فى الجميع ، والحاجة ماسة لدراسات تعرض لتطور اتجاهات الثقة وعدم الثقة بين أفراد المجتمع (*Katz & Lui, 1992*) .

وتلعب الثقة دورا هاما فى تطور وعمق العلاقات الانسانية ، وفى حل مشكلات الصراع البين شخصى ومشكلات الانفصال ، وهى موضوع للدراسة فى مجال علم النفس الاجتماعى ومجال الإرشاد الأسرى وسيكولوجية العلاقات الاجتماعية ، من حيث كونها وثيقة الصلة بجوانب الحب والتواصل والعلاقات الحميمة والالتزام و غيرها.

وفى رأى روتنبرج وآخرون (*Rotenberg et al ., 2005*) أن الثقة هى حجر الزاوية فى كل مجتمع ، وأساس تماسكه وانتظامه ، وهى ترتبط ارتباطا وثيقا بخصائص التوافق والسوية فى رأى دينيف وكوبر *(DeNeve & Cooper, 1998)* ، كما أنها من عوامل الحفاظ على الصحة وطول العمر فى رأى بارفوت وآخرون (*Barefoot et al .,1998*) ، والثقة هى أساس دعم تقدير الذات والقدرات الابتكارية وعلاقات جيدة بالأقران ، وهى وثيقة الصلة بالسلوك الأخلاقى والكفاءة الاجتماعية والتحصيل

الدراسى وعلاقات الصداقة ، وقد تناولتها دراسات كل من رايت وكيرمانى *Wright& Kirmani,1977* ، روتنبـــرج *Rotenberg, 1986*، بـــوزيلى *Buzzelli,1988* ، وإمبر *Imber,1991* ، كما ناقشت دراسات آن وإيزارى Ahn & *Esary,2008* ديناميات الثقة العامة وانخفاض أو لنقـــل تراجـــع معدلات الثقة بين الأفراد .

ولأن كل علاقاتنا (مع شركاء الحياة ، مع الأصدقاء ، ومع أفـــراد المجتمع عامة) تبدأ من ذواتنا وما تملك من ادراكات وانطباعات وإحساسات نود أن نتشارك بها ومن خلالها مع الآخر على نحو تبـــادلى ، نبـــدأ بهـــا أو نبادىء بها أو حتى نقبلها ونقبل عليها وندخل فيها لأنها فرصـــة لـــتعلم المزيد عن أنفسنا وللتحكم فى المواقف التى تمر بنا ، ولكى نثرى خبراتنـــا وندعم شعورنا بالقيمة والاستحقاقية .

وتتضح أهمية هذا المؤلف من خلال ما يقدمه مـــن إطـــار نظـــرى يتناول مفهوما سيكولوجيا يجب الوقوف عليه والتعرف علـــى مضـــامينه ، فالعالم الاجتماعى من حولنا يتكون من أنا وآخر ، ولكل أفكاره ومشـــاعره ومصالحه ، وكل يواجه الآخر بضروب مختلفة من الاستجابة علـــى نحـــو

عدوانى أو مساير أو منافس أو توكيدى ، وفى عالم تميزه ثقافة التنافس والتناقض بين الأفراد والجماعات يسعى كل فرد لاشباع احتياجاته وتحقيق أهدافه ، ويتبنى الكثيرون استراتيجية تنافسية تحتم فوز طرف وخسارة الآخر فى المقابل وفرض مفاهيم القوة والسيادة ، وكلما أصبحت المادية هدفا أساسيا فى حياة الأفراد كلما تراجعت الثقة بينهم وفرضت التنافسية اعتبارات اليقظة والحذر والتشكك ،

كما تتضح أهميته فيما يعرض له من خلفية نظرية تتناول " الثقة ومهارات التواصل " وتوضيح العلاقة بينهما فى محاولة لسبر أغوار العلاقات الاجتماعية على اختلافها (العلاقات بشريك الحياة ، العلاقات بالأصدقاء ، والعلاقات بأفراد المجتمع عامة) .

وحيث بات الاهتمام بالمعرفة الانسانية غاية فى الأهمية ذلك أنها تزودنا بالعديد من المعارف والمعلومات السيكولوجية التى تفسر الشخصية الانسانية التى تعد دراستها فنا له أدواته التى يجب أن نتقنها وصولا إلى حكمة المرء فى عيش هذه الحياة وقد امتلك أدوات السعادة والتوافق والصحة النفسية تأتى من هنا أهمية هذا المؤلف الذى يقدم عرضا شاملا للعديد من

المراجع العربية والأجنبية إضافة إلى الدراسات والأبحاث والمقالات والأطر النظرية ذات العلاقة ، ولاسيما الأحدث منها مستهدفا تزويد المكتبة العربية بإضافة جادة تعرض فى سبعة فصول للثقة كما يلى :

<u>الفصل الأول</u>: مفهوم الثقة (الثقة بالذات الثقة بالآخر)، فالثقة هى اعتقاد الفرد بأن إخلاص الآخر والتزامه وحسن نيته واستحقاقيته يمكن أن يعول عليها، أما الثقة بالذات فهى اعتقاد تدعمه أفكار إيجابية عن الذات التى تستطيع أن تحقق النجاح ، وروح معنوية عالية وقدرة على التفكير الإيجابى وتحمل للمسئولية ، وأداء للواجب وسعى لتحقيق السعادة دون قلق أو تكلف أو انشغال بالآخرين ، والثقة بالآخر هى اعتقاد بأن الآخر شخص عادل وإيثارى مع التسليم بكونه جدير يستحق أن يملك زمام الأمور ، وهى مخاطرة بالذات ونوع من التوقع من جانب الفرد الذى يضع ذاته بين يدى الآخر ويمنحه الثقة لأنه أهل لها ، ولأن هذه العلاقة لابد وأن تثمر عن مصالح متبادلة .

<u>الفصل الثاني</u>: الثقة بالذات الثقة بالآخر فى نظريات علم النفس والنماذج المفسرة، ويعرض للثقة كما تفسرها مدارس ونظريات علم النفس، كما يعرض لأدوات القياس ومداخل التقدير المختلفة والتى

تعددت وتنوعت فكان منها الاسقاطية: كالقصة وسيناريو الموقف، وكان هناك المقابلات الكلينيكية وأسلوب الملاحظة، وكانت هناك أيضا مواقف معملية مقصودة يتم ترتيبها والإعداد لها ، ولعل تنوع وتباين أدوات قياس الثقة يرجع إلى تنوع وتباين الآراء فى معظم الكتابات والدراسات فيما يتعلق بالمفهوم ومكوناته وتضميناته ونتائجه.

الفصل الثالث: مهارات التواصل، ويعرض هذا الفصل لمهارات التواصل باعتبارها قدرات تجعل من التواصل علاقة تبادلية لا تقتصر على تبادل المعلومات والرسائل وإنما تنطوى على تبادل المعانى بما تولده من خلق وابتكار وابداع ، فتكون قصدية لا عفوية ، من غير نقطة بداية ولا نهاية ، وإنما استمرارية وتدفق ، وتتحدد مهارات التواصل حسب رؤية الكاتبة كما يلى: مهارة تبادل الحوار ، مهارة الدقة ووضوح العبارة ، مهارة الفهم ، مهارة الإصغاء الجيد ، مهارة اعتبار الآخر ، مهارة التوكيدية ، مهارة تقديم نقد بناء ، مهارة الكشف عن الذات ، مهارة التعاطف والمساندة، كما يعرض لأدوات القياس ومداخل التقدير المختلفة والتى تعددت وتنوعت فكان منها الاسقاطية : كالقصة وسيناريو الموقف، وكان هناك المقابلات

الكلينيكية وأسلوب الملاحظة، وكانت هناك أيضا مواقف معملية مقصودة يتم ترتيبها والإعداد لها ، ولعل تنوع وتباين أدوات قياس مهارات التواصل يرجع إلى تنوع وتباين الآراء فى معظم الكتابات والدراسات فيما يتعلق بالمفهوم ومكوناته وتضميناته ونتائجه .

الفصل الرابع: الثقة بالذات الثقة بالآخر وعلاقتها بمهارات التواصل، ويعرض هذا الفصل الثقة بالذات الثقة بالآخر وعلاقتها بمهارات التواصل وكيف يمكن أن تدعم الثقة ما يملكه الفرد من مهارات التواصل والعكس أيضا صحيح، وكيف يتضح ذلك فى العلاقات بشركاء الحياة والأصدقاء وكذا أفراد المجتمع عامة.

الفصل الخامس: ويتناول الثقة فى الدراسات والأطر البحثية من جوانب ورؤى متعددة ، ويمكن تقسيمها إلى محورين: يركز الأول منهما على دراسات وبحوث تناولت الثقة بالذات الثقة بالآخر وعلاقتها بغيرها من المتغيرات النفسية والاجتماعية ، ويركز الثانى على الثقة بالذات الثقة بالآخر وعلاقتها بمهارات التواصل.

الفصل السادس: ويتناول قضية الثقة فى عصر العولمة التى فرضت نفسها علينا فى مختلف علاقاتنا وأشكال حياتنا .

الفصل السابع : الثقة ... رؤية جديدة للعلاقات الاجتماعية.

وتأمل الكاتبة أن تكون قد وفقت فى هذا العرض إلى إفادة المهتمين والمعنيين من معلمين ومتعلمين وآباء وأولياء أمور وآخرين قائمين على العملية التربوية ، والمهتمين بالصحة النفسية لأبنائنا في عصر جديد يلح على الجميع أن يقوم كل بدوره وفى مجاله ، ومن الله التوفيق والسداد إن شاء الله.

د. منال عبد الخالق جاب الله

الفصل الأول

مفهوم الثقة

(الثقة بالذات – الثقة بالآخر)

الفصل الأول

مفهـــوم الثقـــة

(الثقة بالذات الثقة بالآخر)

مفهـوم الثقـــة:

تمثل الثقة بين الأفراد دعامة أساسيه فى نشأة العلاقات الاجتماعية واستمرارها ، وينعكس انخفاض مستويات الثقة على ما يطرأ على المجتمع من تغيرات سلبية كارتفاع نسب الجريمة وانهيار القيم .

وقد بدأ الاهتمام بدراسة مفهوم الثقة أواخر الخمسينات من القرن العشرين ، وكانت دراسة مورتون دوتش *Morton Deutsch* من أوائل الدراسات التجريبية وكانت بعنوان " الثقة والشك" وفيها اعتبر دوتش أن الثقة هى توقع الشخص لوقوع حدث ما ، وهو توقع يترتب عليه نواتج دافعية إيجابية فى حالة تحقق هذا التوقع ، والعكس فى حالة عدم تحققه ، وانطوت دراسته على موقف تجريبى عرف ب معضلة السجين *Prisoner Dilemma*"، أو أزمة الثقة فى الآخر والمكاسب والخسائر التى تحدد اختيارات الفرد فى موقف محدد (صفية فتح الباب ، ٢٠٠٤).

ويجد كل من نى ونــوكس (*Knee &Knox,1970*) صـــعوبة إلـــى درجة كبيرة فى تعريف الثقة ، وفى تعريف الثقة مقابل الشك لمـــا ينطـــوى عليه كل منهما من علاقات وتفاعلات اجتماعية ، ويميزان بين مـــنح الثقـــة مقابل سحب الثقة فى ضوء اعتبارات شخصية وأخرى اجتماعيـــة ومنهـــا الخبرة السابقة ، متغيرات بنائية وموقفية وعوامل تتعلق بالدافعية ، ويعرف دوتش (*Deutsch,1973*) الثقة بأنها اعتقاد الفرد بأنه سوف يجد ما يأمله فى الآخر ، كما يعرفها كوتش وآخرون (*Couch et al ., 1996*) بأنها اعتقـــاد الفرد فى صدق وأمانة الآخر مع اعتبار الذات عند الشعور بالخطر.

الثقة بالذات الثقة بالآخر:

برأى ديفيز (*Davies,1994*) أن الثقة بالذات هى امتلاك مقومـــات الحياة التى تمكن الفرد من مجابهة ما هو غير متوقع ومن التواصـــل مـــع الآخر على نحو بناء ، فهى الثقة التى تقود إلى مقاســـمة الأفكـــار وتبـــادل المشاعر مع الآخر ، وتضيف ديفيـــز أن الثقـــة تتضـــمن معنـــى القـــدرة والإستطاعة وتستبعد كل معنى للعجز وقلة الحيلة ، فمن خلالها يشعر الفرد بالأمن واليقين ، والنجاح والفوز ، ويستمتع بعلاقاته رغم ما يطرأ عليها من

تغير أو تحول ، وهى أعلى قيمة لأنها تشعر الفرد بالسعادة والقـدرة علـى مواجهة صعاب الحياة .

ويعرف باسفيير (*Pasveer,1997*) الثقة بالذات بأنها قبـول غيـر مشروط لذات الفرد وقيمه وأفكاره ومشاعره من حيث هو مـا هـو عليـه بالفعل.

كما تعرفها (آمال صادق وفؤاد أبو حطب ، ١٩٩٩) بأنهـا بعـد أحادى القطب يدل على التوازن ورباطة الجأش والإنتاجية ، والرضا عـن الذات وتقديرها ، وبخاصة فى مواقف العلاقات بين الأفراد ، والثقة بالذات هى ثقة من جانب الفرد فى قدراته وكفاءاته وأحكامه (جابر عبـد الحميـد وعلاء كفافى ، ١٩٩٥)، ويعتبرها ساندرلاند (*Sunderland, 2004*) القدرة على استكمال المهام الذاتية بشتى مجالات الحياة فى اسـتثمار للامكانـات وتنمية للمهارات .

إذن لب وصميم الثقة بالذات هو ما نعتقده عن أنفسنا ودرجة اليقين التى نملكها فى ذواتنا ، وهى طريقة التفكير الإيجابى الـذى نعتمـده فـى التعامل مع مواقف حياتنا لدعم ذواتنا بدلا من هدمها وتخريب مسـاعيها ،

والثقة بالذات ليس معناها أن بإمكاننا إسعاد الجميع أو تحمل المسئولية عن كل من حولنا بل تعنى أن اعتقاداتنا عن ذواتنا يجب أن تكون أقرب ما يكون من الواقع، وأننا يجب أن نتدبر ونستبصر ماهية ذواتنا وما يحكمها من مبادىء، ونرصد ما حققناه من إنجازات، لنتحدى الرسائل السالبة التى يمكن أن تصلنا من الآخرين، فالثقة بالذات فى مجملها هى مواجهة عدم اليقين من غير استخدام لأحكام مسبقة.

ويورد بولاتش (*Bulach,2001*) تعريف *كولمان Coleman, 1965* للثقة بالآخر بأنها علاقة اعتماد بين اثنين ، رمز وقيمة أخلاقية من شخص مؤتمن ومن المفترض أن يفى بوعده ، فهى توقع مبنى على معرفة المرء بالآخر ، وعدم الشك فى أخلاقه ونواياه ، وهو توقع لا يمكن التحقق منه فى الوقت لحالى وإنما يمكن رؤية نتائجه فى المستقبل ، وتعريف تشلينكر وآخرون *Schlenker et al .,1973* بأنها الاعتماد على معلومات الآخر فى مواقف عدم اليقين بما ينطوى عليه ذلك من مخاطرة ، وتعريف جيرتمان وليون *Gurtman & Lion,1982* بأنها تكوين معرفى تعوزه قدرات محددة مثل القدرة على التمييز والقدرة على التنبؤ بمصادر التهديد والخطر

والمجازفة ، كما يعرفها بولاتش (*Bulach,2001*) بأنها حالة تبادلية تميــز العلاقات الاجتماعية البين شخصية وتتحدد قيمتها فى ضوء شخصية الأفراد، وقدراتهم ومصداقيتهم وخصوصية وسرية العلاقات فيما بينهم ، وكذا قدرتهم على التنبؤ .

وبرأى زاك وآخرون (*Zak et al ., 1998*) أن الثقة يمكن أن تدعم وتتطور من خلال ادراك الأفراد لذواتهم ولما تنطوى عليه مشاعرهم من ثقة تجاه الآخر، وهذه العلاقة تدعمها متغيرات موقفية منها درجة الاتساق فـــى السلوك ومصداقية الفرد فى الحكم على ذاته ، وشيئا فشيئا ترتقى علاقة الثقة إلى درجة تصبح فيها توقعات الفرد من الآخر تبادلية ، فكل طــرف يشــبع احتياجات الآخر ، وكل طرف يلبى احتياجات الآخر ، وذلك إلى درجــة لا تعود هناك حاجة لدى أى منهما لمناقشة علاقــة الثقــة أو اختبــار مــدى استمراريتها ، وهذه التبادلية تتحول إلى نوع من المشاركة والحميمية بحيث لا ينتظر كل طرف من الآخر أن يكون على قدم وساق مع توقعاته ، فقــد استدخل كل منهما توقعات الآخر ولم يعد هناك ما يفصل أو يميز بين هــذه وتلك (*Zak et al ., 1998*) .

ويرى باتلر (*Butler,2001*) أن الثقة المتبادلة تعنى أن ثقـــة الفـــرد بالآخر تؤثر بقوة على ثقة الآخر بالفرد ، وأن هذه الثقة تدعم مـــن خـــلال علاقات التفاعل الاجتماعي ومواقف الاختبار سواء كان ذلك على مســـتوى علاقات شخصية ثنائية أو رسمية مؤسســـية كعلاقـــات الصـــداقة والعمـــل أو العلاقات العامة، ويورد باتلر الدراسات التى تناولت الثقة كأســـاس فـــى تطور علاقات الفرد البين شخصية بدءا من دراسات روتر٦٧ ، رايتســـمان *Wrightsman,1974*، سلمان وآخرون *Selman et al .,1977* ، دريسكول *Driscoll1978l* ، وسكوت *cott,1980* ، والتى انتهت إلى الاتفاق على تقسيم الثقة إلى مكونين:

- مكون انفعالى اتجاهاتى عـــام *General – Attitudinal / Affective Trust*.
- مكون معرفى موقفى خاص *Specific – Situational / Cognitive Trust*.

ويعرض روتنبرج وآخرون (Rotenberg et al ., 2005) نموذجا للثقة يؤكد على الطبيعة التبادلية البين شخصية باعتبارهـــا ملمحـــا أساســـيا

يعكس توجه طرفى الثقة إلى بلوغ نفس درجة ثقة كل منهما بالآخر سواء على المستوى الانفعالى أو على المستوى العملى الفعلى ، وفى هذا النموذج تتحدد أبعاد الثقة كما يلى :

- بعد معرفى انفعالى يعكس معتقدات الفرد حول استحقاقية الآخر فى الثقة، والمشاعر التى تصاحب هذه المعتقدات.
- بعد سلوكى يعكس ميول وتوجهات الفرد للثقة بالآخر كونه مستحق لها .

وتؤسس أبعاد الثقة فى هذا النموذج على ركائز ثلاثة هى : المصداقية وتعنى انفاذ الكلمة وصدق الوعد ، الوجدان (التعاطف) ويعنى تبادل المكاشفة ودعم مشاعر الآخر ، والأمانة التى تقتضى قول الحقيقة والنية الطيبة وصفاء السريرة ، وجميع ذلك يأخذ أحد مسارين : مسار عام يشمل جميع الأفراد ، ومسار خاص يشمل المقربين ومن تشتمل عليهم علاقات الفرد الحميمة ، والشكل التالى يوضح هذه الركائز الثلاثة :

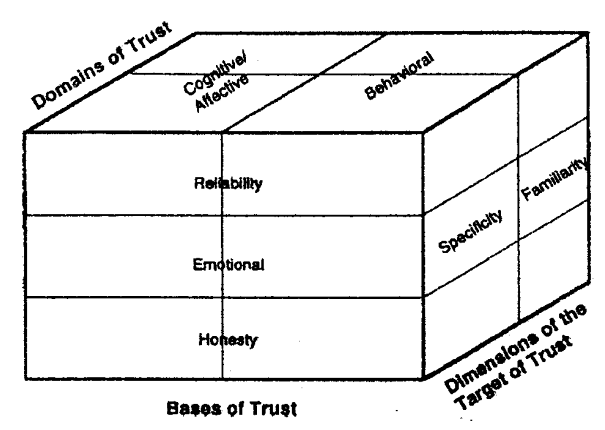


Figure 1. The 3 bases × 2 domains × 2 target dimensions framework of interpersonal trust.

ويشرح نموذج هولمز *Holmes,1990 , 1991* كيفية تأسيس الثقة المتبادلة ودعمها فى علاقات التفاعل التى تتدرج من العلاقات الحميمة إلى علاقات الرفاق والزملاء ، ومن قبله ركز هولمز وريمبل *Holmes& Rempel,1989* على الفروق الفردية بين طرفى الثقة ، بمعنى أن كل طرفين يحددان طبيعة الثقة بينهما فى ضوء التوقعات الايجابية لكل طرف من الآخر ، وهو ما يختلف من حالة إلى أخرى ومن علاقة إلى أخرى ، ويتدرج نموذج هولمز شارحا كيف يبدأ الفرد بالثقة فى الآخر بدرجة طفيفة ثم تزيد ثقة الآخر به مع مرور الوقت ، وتظل هذه التبادلية مستمرة ومتزايدة فى ضوء ثلاثة من التوقعات:

- فئة القابلية للتنبؤ *Predictability* : فكل طرف يلاحظ سلوك الآخر ويتوقع منه أن يسلك بإيجابية وصدق واتساق.
- فئة استحقاقية الثقة *Dependability* : وفيها يشعر الفرد بأن الطرف الآخر جدير بالثقة لما يقدمه من مشاعر ثقة وأهلية وتحمل للمسئولية.
- فئة اليقين أو الإيمان *Faith* وفيها تتحقق درجة من الاعتمادية توفر شعورا بالأمن والأمان تجاه مستقبل هذه العلاقة أو تجاه المستقبل فى ظل هذه العلاقة (*Zak et al .. 1998*) .

كما يشرح فيليبس (*Phillips,2002*) الثقة من حلال تمييزه بين الثقة المعتمدة أو الثقة المشروطة *Conditional Trust* والثقة المطلقة بلا قيد أو شرط *Unconditioned Trust*، فالثقة تعدل وتساوى الجدارة والاستحقاقية، ولكن مشاعر التشكك والريبة وتوجس الخطر تفرض نفسها ، وأن تمنح ثقتك للآخر من غير أن تكون متأكدا فإن ذلك شيء لا تحمد عواقبه ، ومن اللامعقولية أن تفعل ذلك من غير أن يكون لديك أسباب تبرره

بدرجة كبيرة ، وفى ذلك ما فيه من البساطة والغفلة ، ومن السذاجة والبراءة، ومن سرعة التصديق وسهولة الانخداع.

ويتناول فالكون وكاستيلفرانشى *(Falcon & Castelfranchi, 2002)* الثقة من مدخل معرفى اجتماعى ويحددان مستوياتها كما يلى :

- الثقة الأساسية (أساس الثقة) وهى ثقة الفرد بالآخر قبل أن يجرب أو يختبر هذه الثقة فى موقف ما ، وهى مكون انفعالى بالدرجة الأولى.
- نية الثقة وهى اتخاذ القرار بالاعتماد على الآخر الذى يستحق الثقة ، وهى مكون عقلى .
- فعل الثقة وهو أن يمنح الفرد الآخر ثقته بالفعل وفى واقع الحال ، وهو ما يتداخل أحيانا مع عملية التفويض *Delegation* .

والثقة بحسب فالكون وكاستيلفرانشى *(Falcon & Castelfranchi 2002,)* حالة عقلية واتجاه نحو الآخر – غالبا اتجاه اجتماعى – وهى نوعان : الثقة في الآخر لما لديه من خصائص ذاتية داخلية أي الثقة بالآخر لشخصه أو لذاته (الثقة المجردة المطلقة) ، والثقة فى الآخر والتى تتشكل

بناء على عوامل خارجية فيها امتيازات أو منح ، وهى الثقة العامة . وفـى الحالة الأولى تكون الثقة بالآخر ناتجا لما يملكه من دافعية شخصية وقدرات تجعله مستحقا أو جديرا بالثقة ، وفى الحالة الثانية تكون الثقة بالآخر استنادا إلى ما يبديه من تعهد والتزام ، ومثابرة واصرار ، وجدارة واستحقاقية.

ويرى فلاناجان (*Flanagan,2003*) أن الثقة مكون متعدد الأبعـاد مرتبط بالعلاقات بشكل أساسى ، ومتعلق بالذات وبالآخر فى نفس الوقـت ، ويكون على مستويات عدة : العلاقات الحميمـة ، الصـداقات ، العلاقـات الرسمية، وارتقاء إلى علاقات الإنسانية بشكل عام ، ويشير فلاناجان إلى ثقة أولية تجاه من ننتمى إليهم ، وثقة عامة تجاه الآخر بوجه العمـوم ، ولكـل منهما أسس تطورية تدعمها خبرات الفرد حين يتعلم كيف يميز بـين مـن يستحق الثقة ومن هو ليس كذلك ، كما يفرق فلاناجان كذلك بين ثقة متأصلة متجذرة *Thick Trust* وثقة ممتدة متواصلة تقل وتقل حتى تشمل الإنسـانية كلها *Thin Trust*.

وبذلك تكون الثقة كما يشير إليها فينج وآخرون (*Feng et al ., 2004*) الدافع لدى الفرد للتوقع الإيجابى تجاه الآخر منطلقا من وجهة نظر إيجابيـة تجاه الطبيعة الإنسانية والميول الشخصية .

ويقدم جلانفيل وباكستون *(Glanville & Paxton, 2007)* تحليلا تقريريا مبرهنا لمصادر الثقة العامة ويشرحان من خلاله الكيفية التى يقرر بها الأفراد منح الثقة للآخرين أو سحبها منهم ، وهل يتم ذلك من خلال استقراء مواقف التفاعل السابقة أم أنهم تحركهم دوافع وميول شخصية محددة إزاء الثقة، تقييمها، اختبارها ، وكذا تبادلها ، ويخلصان إلى أن الأفراد مختلفون فيما بينهم، فمنهم من تحركه نزعة فطرية واستعداد عام للثقة بالآخر بناء على خبرات شخصية سابقة ، ومنهم من يحتكم إلى مواقف التفاعل المتكررة بينه وبين الآخرين والتى يستنتج منها هل هم أهل للثقة أم لا.

وتكون كما يشير إليها نسيم بدارنة (٢٠٠٩) حجر الأساس فى كل بناء انسانى نريد أن نكون جزءا منه أو نتواصل معه ، فحتى ذواتنا التى بين جنبينا نحتاج إلى الثقة بها لكى نحقق غاية التواصل ، ونحصل على دعم الآخرين .

الفصل الثاني

الثقة بالذات الثقة بالآخر
في نظريات علم النفس والنماذج المفسرة

الفصل الثاني

الثقة بالذات الثقة بالآخر
في نظريات علم النفس والنماذج المفسرة

يتناول هذا الفصل ما عرضت له نظريات ومدارس علم النفس المختلفة من تناول للثقة(الثقة بالذات الثقة بالآخر) وكذا مجهودات قياسها .

عرضت عديد من النظريات والنماذج المفسرة للثقة، ومن أمثلتها: نظرية التعلم الاجتماعى لروتر *Rotter*، وروتر ورايتسمان *Rotter & Wrightsman* ١٩٧٣ - ١٩٨٠، **ونظرية إريكسون، ونموذج المكونات، ونموذج ارتقاء العلاقات الحميمة ، ونموذج أشكال الثقة.**

عرض روتر *Rotter,1954* لمفهوم الثقة فى إطار نظرية التعلم الإجتماعى ، ووفقا لهذه النظرية فإن سلوكا محددا فى مواقف بعينها يعتمد على ما يتوقعه الفرد من دعم وتقييم من الآخرين، وذلك بناء على وعد أو التزام أو تعهد لفظى أو مكتوب سبق و أظهره هؤلاء الآخرون ، فالثقة هى توقع بأن الآخر يمكن الاعتماد عليه ، وهو توقع يعمم من موقف الى اخر حتى يصبح توقعا عاما *(Rotter, 1980)*.

ولا تزال تأكيدات إريكسون ١٩٦٣ على "الثقة مقابل عـــدم الثقـــة " تحظى بتأييدات واسعة فى مجال البحث والدراسات النفسية ، وقـــد ناقشـــت هورنى وغيرها من أنصار التحليل النفسى من قبله مفهوم " الثقة الأساسية : *Basic Trust* " انطلاقا من علاقة الطفل بأمه ، وكيف يخبر مشاعر الخوف والتشكك فى حالة غياب مشاعر الثقة فى سنوات العمر البـــاكرة ، والتـــى تكون استعادتها تحديا أساسيا فـــى نجـــاح أى عـــلاج يقـــدم لهـــذا الطفـــل .(*Stenson,1999*)

واستنادا إلى نظرية إريكسون فإن الثقة الأساسية فى مقابل عدم الثقة هى مرحلة نمائية حرجة تؤثر على النمو النفسى الإجتماعى ، وهى نظريـــة تلتقى مع نظرية بولبى التى تشير إلى العلاقات الباكرة فـــى حيـــاة الطفـــل وتأثيرها على ما يعرف باستعداده للثقة فى الآخرين *Readiness to trust* ، وفى المدرسة السلوكية قدم علماء النفس تفسيرات سلوكية للثقة والتى تعتبر من وجهة نظرهم اختيارا يراعى فيه كل طرف مصلحة الطرف الآخر.

وفى رأى الكاتبة أن تناول الثقة من وجهة نظر نمائية تتبعية يفســـر لنا كيف يتعلم الأفراد الثقة واستحقاقية الثقة والتسامى فوق الاهتمام بالـــذات وتقدير الآخرين، وكيف أن مصالح الفرد الشخصية قد لا تجد طريقـــا إلـــى

التحقق إلا من خلال تحقيق مصالح الآخرين ، ويكون ذلك من خلال تتبع خبرات التبادل الاجتماعي وبداية تشكيل الهوية وتلقى دروس الإخلاص والولاء والتبادلية، على ألا نغفل ما للعلاقة بين الأم وطفلها من دور فى تأسيس مشاعر الثقة باعتبارها المصدر الوجودى للإيمان وللأمل فى حياة الإنسان ، وهى ثقة أولية تحدد اتجاه الفرد حيال الشعور بالاستمرارية التى تربط بين ادراك الذات ككيان مستقل وادراك العالم المحيط ، وتبدأ حتى قبل أن يتعلم اللغة لأنه يدرك نفسه بالمقام الأول كفرد مستحق للثقة وعلى نحو تبادلى مع الآخرين.

أما النموذج الذى قدمه ريمبل وزملاؤه *(Rempel etal ., 1985)* فيحدد للثقة أبعادا ثلاثة هى : التوقع ، الاعتماد ، والثقة التامة (الإيمان) ، ويتأثر توقع الفرد لسلوك الآخر بعوامل أساسية منها : اتساق السلوك ، استقرار الموقف الاجتماعى ، أشكال التدعيم والردع ، واحتمالات المكافأة على بعض أشكال السلوك ، وكلما توثقت العلاقة بالآخر قدما برز مكون الاعتماد ، حيث تصبح الثقة بالآخر ثقة فى ذاته وليس فى سلوكياته المتوقعة، تمهيدا لمستقبل ملىء بالخبرات الجديدة يبرز فيه المكون الثالث وهو الثقة التامة التى يغذيها شعور بالأمن النفسى، وكلما قويت العلاقة زاد الشعور بالثقة.

وترتبط الثقة بالحب ارتباطا دالا يقلل من مشاعر الخوف والتشكك وعدم الأمن فى العلاقات الحميمة ، وكلما ازداد عمق التفاعل والاعتماد المتبادل كلما أشبع كل شريك احتياجات الآخر وزادت بينهما درجة التجاذب وتدعمت مشاعر الثقة واليقين فى أن الآخر سيسلك على نحو متسق وصادق، وهى حالة تغذى التعلق المتبادل بين الشركاء وتمثل حجر الأساس للثقة التامة (*Jones et al ., 1997*) .

ويأتى نموذج أنماط الثقة الذى قدمه شابيرو وآخرون *Shapiro etal., 1992* لتفسير الثقة فى إطار العلاقات الاجتماعية بين الأفراد بوجه عام ، فالثقة قد تكون ثقة تقوم على الردع *Dererrence – Based Trust* الذى قد يحدث فى حالة عدم استمرار السلوك على نحو متسق متوقع خوفا من العقاب وتطلعا إلى الإثابة ، وقد تكون ثقة تقوم على المعرفة *Knowledge - Based Trust* فكلما كانت معرفتنا والمعلومات المتاحة لدينا عما نتوقعه من الآخر جيدة كلما استمر بناء الثقة به على هذا الأساس ، كما أن هناك أيضا الثقة التى تقوم على التوحد *Identification – Based Trust* وهى الثقة فى حالة الفهم المتبادل والوعى التام من كل طرف برغبات وأهداف وتوقعات الآخر (*Lewicki&Bunker, 1995*).

مما سبق نجد كيف يعكس تناول مفهوم الثقة تصورا يعتبر الثقة خاصية من خصائص الشخصية الانسانية تتفاوت فى مستوياتها تبعا لنوع وعمق صور التفاعل وعمليات التواصل بين الأفراد متأثرة فى ذلك بخبرات التعلم الباكرة وخبرات التعلم الاجتماعى عبر مراحل حياة الانسان ، وتصورا آخر يعتبر الثقة توجها سلوكيا موقفيا تحركه متغيرات موقفية ، وثالثا يبلور الثقة فى كونها ظاهرة متعددة الأبعاد والمكونات أكثر من مجرد كونها توقعا لسلوك الآخر، مع التركيز على الجوانب المعرفية والوجدانية المحركة لهذه الظاهرة .

وتلفت الدراسة الحالية الانتباه إلى ما يتصوره البعض واهما أن الثقة بالذات الثقة بالآخر إما أن تكون موجودة بكمالها أو مفقودة تماما ، والحقيقة هى أن ما يمكن استخلاصه من العرض النظرى السابق هو أن للثقة مقومات وأسسا ودلائل ، وإما أن تكون ثقة بحق أو تكون اضطرابا يعكس تضخما للذات وزيفا فى تصورات الفرد عنها ، فالثقة بحق ليست فى العناد والإصرار والتمسك بالرأى وإن كان غير صائب ، وليست التحكم بالآخر والسيطرة عليه ، وليست الجرأة بغير حساب ، أو إقحام الذات فيما لا يخصها ، والثقة أيضا ليست مفاخرة أو مباهاة أو تعاظما أو تحديا . ولأن الثقة ليست حالة فطرية يولد الفرد مزودا بها – بحسب اعتقاد الدراسة

الحالية – وإنما هى تكتسب وتدعم وترتقى فإن الثقة بحق هى القدرة على تخطى خبرات الفشل وتجاوز الماضى والتسامح ونسيان الإساءة والعفو عن مواقف الجهل والضعف الانسانى ، والبعد عن مقارنة الذات بالآخر من حيث أنه لا يوجد من ليس لديه جوانب ضعف ، وهى تركيز على الإبداعات وجوانب القدرة وملامح الموهبة ، وهى النشاط والعمل والجد والإيجابية والتفاؤل ، وأن نضيف لذواتنا وللآخرين كل يوم جديدا قيما ، الثقة بحق هى ثقة بالذات وثقة بالآخر فى حوار هادىء مثمر .

قياس الثقة بالذات الثقة بالآخر:

ويمكن الوقوف على مجهودات العلماء والدارسين فى التصدى لقياس الثقة بالرجوع إلى التراث السيكولوجى والإطلاع على عدد من مقاييس الثقة فى دراسات عدة منها دراسة آن وإسارى *Ahn & Esarey,2008* ، وكونش وآخرين *Couch et al ., 1996* ، وهانت وآخرين *Hunt et al ., 1983* ، ودراسة لارزلر وهوستون *Larzerlere & Huston, 1980* ، وكان من هذه المقاييس:

١- **مقياس الثقة، إعداد : روتر** (*Rotter, 1967*) والمكون من ثلاثة أبعاد هي: الاستغلال *Exploitation* ، الإخــلاص *Sincerity* ، الثقــة التنظيمية *Institutional Trust* .

مقيـاس الثقـة المتبادلـة، إعداد: هوتشـريتش (*Hochreich,1973*) والمكون من ٢٢ مفردة تتنبأ بالثقة.

٢- **مقياس الثقة، إعــداد: إمبر** (*Imber,1973*) ، والمكــون مــن ٤٠ مفردة لقياس الثقة في الأب ، الأم ، المعلم ، الأقران .

٣- **مقياس الثقة الفردية** *Individual Trust*، إعداد: ويلــز وجروتــز (*Wheels & Grotz*) وهو مكون من ١٥ مفردة.

٤- **مقياس معتقدات الثقة العامة بالأقران، إعداد: إمبر** (*Imber, 1971 – 1973*) والمكون من ١٠ مفردات يتم الاستجابة عليها بالاختيار بين إجابتين ويكشف عن الحفاظ على الوعود، الحفاظ على الأسرار، وقول الحقيقة.

٥- مقياس استحقاقية الثقة وهو مقياس فرعــي مــن مقيــاس الطبيعــة الإنسانية، إعداد: رايتسمان (*Wrightsman, 1974*).

٦- **مقياس الثقــة المتبادلــة** *Interpersonal Trust Scale*، **إعــداد: كانتريل** (*Cantril, 1978 – 1980*)، وهو مكون ٢٥ مفردة.

٧- مقياس الثقة التبادلية،إعداد:لازيلر وهوستون (Lazeler & Huston,1980).

٨- مقياس الثقة الوجدانية، أعداد: جونسون وسواب (Johnson & Swap,1982).

٩- مقياس الثقة ،إعداد : ريمبل وآخرون (Rempel et al .,1985)

ويضم أبعادا ثلاثة هى : التوقع والإعتماد والثقة التامة.

١٠- مقياس الثقة بالأصدقاء وزملاء الفصل، إعداد: وينتزل (Wentzl,1991).

١١- مقياس الثقة وهو أحد فروع مقياس العوامل الخمس الكبرى ، إعداد : كوستا وماكرى (Costa & McCrae, 1992)

١٢- مقياس الثقة بالنفس ، إعداد : جارانت *Garant* ، ترجمة : جابرعبد الحميد وعلاء كفافى (١٩٩٤).

١٣- بطارية الثقة ، إعداد : كوتش وآخرون Couch et al ., 1996

وتشتمل على الأبعاد التالية : الثقة العامة ، الثقة فى الشريك ، والثقة فى شبكة العلاقات .

١٤- مقياس الثقة والانفتاح Group Openness and Trust Instrument ، إعداد : بولاتش (Bulach,2001) ، والمكون من

٣٠ مفردة تعكس سلوكيات الانفتاح المتمثلة فى الكلام والإصغاء ، وسلوكيات الثقة متمثلة فى : شخصية الفرد موضع الثقة ، القدرة ، المصداقية ، الخصوصية والسرية ، والقدرة على التنبؤ.

١٥-مقياس الثقة بالنفس ، إعداد : السيد محمد عبد المجيد (٢٠٠٦) ويتكون من (٣١) مفردة تقيس مظاهر الثقة بالنفس.



الفصل الثالث

مهارات التواصل

الفصل الثالث

مهـــارات التواصـــل

يعرض الفصل الحالى مفهوم التواصل ومهارات التواصـــل وكـــذا مجهودات القياس المتعلقة بهذا المفهوم من وجهات نظر مختلفة .

يقول سبحانه وتعالى فى كتابه العزيز "بسم الله الـــرحمن الـــرحيم : فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب لانفضـوا من حولك ... صدق الله العظيم " لقد كان وحى السماء إلى البشر تواصلا إلهيا، وما عرف الانسان الحضارة الانسانية إلا من خـــلال ضـــروب وأنشـــطة تواصلية ، لكن التواصل ليس عملية بسيطة نمارسها من غير وعـــى ، بـــل هى عملية معقدة تنجح وتفشل ، وتصيب وتخطأ ، وتوصل صـــاحبها إلـــى أهدافه أو قد يحدث العكس .

والمهارة هى القدرة على الأداء المترابط المنتظم ، وغالبا ما تستخدم للإشارة إلى فعل سلوكى حركى وخطوات مقصودة تنتهى بـــإحراز هـــدف منشود، إلا أنها تستخدم أيضا فى مجالات التفاعلات والعلاقات الاجتماعية ، ويبرز السؤال: لماذا نعتبر التواصل مهارة؟ أو لماذا نتكلم عن التواصل من

خلال مهارات؟ إن الإجابة عن هذه الأسئلة تتطلب منا أولا الوقوف على مفهوم عملية التواصل ومن ثم معرفة السبب في اعتباره مهارة سلوكية.

يرى كوشمان وكان جي آر *(Cushman & Can JR,1985)* أن التواصل يعني أن تكون "أنت" ذاتك وأن تكون " كذلك" بالنسبة للآخرين الذين يدعمون هذه الذات من خلال علاقات التواصل.

وللتواصل بحسب (برنت روبن، ١٩٩١) معان كثيرة ، فالبعض يراه علما، والبعض يراه مجال دراسة ، ويرى آخرون أنه نشاط أو فن ، وقد يكون عفويا لا شعوريا أو عملا مخططا وهادفا ، وتشكل المعلومات إلى جانب السلوك أرضية مشتركة أساسية في الاستخدامات الكثيرة للتواصل.

ويعتبر(محمد النابلسي، ١٩٩١) أن التواصل يحدد خطوط السلوك السوي من خلال علاقات وتفاعلات الأفراد ، كما يحدد موقع الفرد في الزمان والمكان.

ويعرف هارتلي *(Hartley,1993)* التواصل بأنه علاقة تبادلية تتم وجها لوجه بين اثنين يلعب كل منهما دورا في هذه العلاقة ، ويدرك كل

منهما الآخر من خلال درجة من الثقة المتبادلة ، والاستعداد للكشـــف عـــن الذات وتبادل الاهتمام، وكل ذلك لتوثيق العلاقة وتفعيل حالة التواصل .

وفى كتابه: "أنت وأنا" مقدمة فى مهارات التواصل الانسانى" يعتبر (محمد الجيوسى ، ٢٠٠٢) أن للتواصل دورا أساسيا فى حياة الفرد يبدأ باشباع حاجاته الأساسية وينتهى بتقديره لذاته ، فالإنسان كائن تواصلى يوظف الدافعية والاجتماعية ، ويستخدم اللغة والرمزية ، وقد تتوقف بعض سلوكياته كاللعب أو العمل أو غيرها ، لكن التواصل عملية منسوجة فى حياته مكانا وزمانا وفعالية .

وقد يكون التواصل ذاتيا بين الفرد ونفسه ، أو ثنائيا بين الفرد وآخر، أو بين أكثر من اثنين ، أو بين فرد وجماعة ، وقد يكون لفظيا أو غير لفظى، مقصودا أو غير مقصود ، وهو فى مجمله عملية معلوماتية معقدة ، يتم التعبير من خلالها – بين مرسل ومستقبل– عن المشاعر والأفكار والوقائع بواسطة رسالة ذات أشكال مختلفة عبر قنوات مختلفة، بهدف تحقيق وظائف متنوعة منها اشباع الحاجات والتعلم والتأثير والمتعة والمساعدة، ومن خصائصها الاستمرارية والتفاعلية والديناميكية والتعقيد وكذا

الأخلاقية، كما تؤثر عليه عوامل عدة منها الكفاية والسياق والتغذية الراجعة والخبرة المشتركة ومفهوم ذانت الفرد عن نفسه.

ويعرفه (حمدان فضة ، ١٩٩٩) بأنه التبادل اللفظى وغير اللفظى الحادث بين شخصين أو أكثر بشكل يؤدى إلى وصول أفكار ومشاعر واتجاهات كل منهم للآخر.

وهو بحسب (محمد الجيوسى ، ٢٠٠٢) تبادل للمعلومات بواسطة اللغة اللفظية أو غير اللفظية بين شخصين أو أكثر.

ويعتبره (هشام الخولى ، ٢٠٠٧) **عملية مركزية تنصب فيها كل العمليات النفسية وتخرج منها كل التأثيرات الاجتماعية ، ومن خلالها ينشأ التجاذب والتنافر، وبها يتم التجانس أو يظهر التباين ، وإحالة متبادلة للأفكار والمعلومات والمفاهيم والحائق والآراء ، وبقدر ما يكون لكل ذلك معنى بقدر ما يكون التواصل عملية فاعلة وليس مجرد تبادل وقتى محدد ، وجوهر التواصل وصميمه علاقة بين شخصية تنطوى على قوى ومحركات تتفاعل فى كل دينامى، وتؤثر عليها عوامل عدة منها مهارات التواصل التى يملكها الفرد وسلامة اعتقاده ودرجة ثقته بنفسه والتى هى أساس التواصل**

حيث تتطلب الثقة معرفة طرفى التواصل كل بالآخر من غير زيف أو خداع.

وبرأى (تحية عبد العال ، ٢٠٠٨) أن التواصل علامة على تدفق عطاء الذات وباعث على استمرارها ووجودها ، وبدونه تخلو الحياة من المعنى، فهو المفتاح السحرى لكل علاقة اجتماعية ناجحة وفاعلة ، من خلال ما يعكسه من قدرة للفرد على عقد صلات اجتماعية مشبعة مع الآخرين.

ولأن التواصل رسالة ذات مضمون يرسلها المرسل ويستقبلها المستقبل عبر قناة تواصل تعكس تأثيرات لا محدودة ، فلابد أن نضع فى اعتبارنا جوانب عدة فى عملية التواصل منها : زمان ومكان حدوث المعنى الذى تنطوى عليه الرسالة ، الدور الذى يلعبه طرفا التواصل ، وعلاقة كل منهما بالآخر ، والبيئة المادية التى تحدث فيها عملية التواصل ، والهدف منها ، وأخيرا كيف يفسر كل طرف كلمات وأفعال الآخر فى موقف التواصل (*Hartley,1993*) .

تخلص الكاتبة مما سبق إلى أن للتواصل قيمة سيكولوجية انسانية باعتباره محورا للعلاقات الاجتماعية ومعيارا من معايير الحكم على سواء

الفرد وتوافقه، فهو عملية دينامية تعكس امكانات الفرد لتحقيق مستوى أفضل من التوافق النفسى والاجتماعى ، كما أنه وفى ذات الوقت جانب نمائى ارتقائى تتبلور من خلاله قدرات الفرد على فهم ذاته وفهم الآخرين تدعيما للعلاقات البين شخصية واستكمالا للوجود الانسانى الذى هو فى صميمه علاقة بين الأنا والآخر.

وقد يكون التواصل لفظيا يتضمن القدرة على التعبير وترجمة الأفكار إلى معان يتبادلها الأفراد كونها ركيزة من ركائز التوافق النفسى فهما ومشاركة، كما يتضمن القدرة على استقبال الإشارات والتلميحات التى تصدر من خلاله فى حساسية وتفهم وانتباه ، وكل ذلك إنما يحدث فى سياق قدرة ثالثة هى القدرة على الضبط الاجتماعى لما للفرد من أدوار اجتماعية متنوعة فى لباقة وثقة بالذات وبالآخر، وهى ثقة تزيد من فاعلية الذات وفاعلية الخبرات الشخصية وتحقق تنظيما ذاتيا يثرى العلاقات التواصلية ويقلل تنامى العدوان بين الأفراد .

وقد يكون التواصل غير لفظى يشتمل القدرة على التعبير بحركات وتعبيرات ونغمات صوتية بوعى وحساسية دعما لمزيد من القدرة على عقد

الصلات والعلاقات ، وقد يكون أقل وضوحا لكنه أكثر عمقا واستمرارية لأنه يتم عبر قنوات تواصلية عديدة.

وللتواصل إذن ديناميات نفسية كالحب والثقة والتقبل والتدعيم وصدق العلاقة والجاذبية والاحترام، فهى ديناميات الوصول بكل طرف من أطراف التواصل إلى شريكه الآخر فى أعمق أغوار شخصيته ، شريطة ألا يحدث انتهاك للثقة أو إخلال بمعانى الأمانة والإحسان مما يصعب اكتساب الثقة مرة أخرى ، أما أن يسلك الفرد بشكل موثوق فيه فإن ذلك يعتبر تأهيلا لدرجة أعلى من الثقة والتواصل.

كما أن للتواصل أشكالا عدة مثل التواصل فى العلاقات الحميمة والتواصل الذى يستلزم السلوك التوكيدى والتواصل الذى يتطلب الأداء العام، وجميع أشكاله تتطلب مهارات نتناولها كما يلى:

مهارات التواصل هى قدرات تحقق التواصل الفعال لفظيا وحركيا وإرشاديا واجتماعيا ومعرفيا، وتشمل مهارات لغوية مقروءة ومسموعة، ومهارات الاستماع والكتابة والقراءة، والمهارات الوجدانية والمهارات الاجتماعية والعمليات المعرفية (آمال باظة، ٢٠٠٣).

وتتحدد مهارات التواصل فى الدراسة الحالية كما يلى:

١ – تبادل الحوار.

٢ – الدقة ووضوح العبارة.

٣ – الفهم.

٤ – الإصغاء الجيد.

٥ – اعتبار الآخر.

٦ – التوكيدية.

٧ – تقديم نقد بناء.

٨ – الكشف عن الذات.

٩ – التعاطف والمساندة.

وتعرض الكاتبة فيما يلى لكل منها بالتفصيل:

١ – تبادل الحوار:

الحوار سمة انسانية حضارية تنقل المرء من حالة العزلة إلى الحياة الاجتماعية، وعلامة صحية على سوية المجتمع وتطوره وتواصل أفراده.

ويعلمنا (حامد طاهر، ٢٠٠٠) أن الحوار مع الآخر قد يكون حوارا صاخبا متهورا وأحيانا أخرى حوارا هادئا متعقلا، ولابد من وجود مرجعية

يعترف بها كل أطراف الحوار، واستعدادا لتقبل وجهة نظر الآخر واحترام شخصه وحسن الإصغاء له.

ويعتبر (سليمان العسكرى ٢٠٠٨) أن الحوار مع الآخر فيه تأكيد على قيمة الآخر ، وإعلاء لدور العقل وتحقيق للتقارب بين أفراد يبحثون عن صيغ للتعايش فى عالم واحد تتصل مصائر أفراده بعضها بعضا.

ويتفق معهما (محمود الفيعى ، ٢٠٠٩) فى التأكيد على أهمية نشر ثقافة الحوار فى مقابل ثقافة الاستئثار وترسيخها لاتاحة الفرصة لنمو القدرات الابداعية وتعزيز ممارسات الديمقراطية وإعلاء شأن العقل النقدى .

٢ – الدقة ووضوح العبارة.

يؤكد فيردربير و فيردربير *(Verderber & Verderber,1992)* على أن الدقة ووضوح العبارة يستلزم لغة مشتركة فى عملية التواصل ، ومن خلال هذه اللغة المشتركة نعبر عن أفكارنا ومشاعرنا ، ونسمى ونحدد ونشخص ونقيم ونناقش الآخرين ، من غير أن ننطق بكلمات تحمل معنى غير ما نريده ، وبغير أن نعبر بطريقة غير ملائمة عما نقصده ، على أن نراعى أن تعكس تعبيراتنا غير اللفظية ذات المعنى الذى تحمله أقوالنا .

ويتفق هارتلى *(Hartley,1993)* مع فيردريبر وفيردريبر على أهمية الدقة ووضوح العبارة ويشير إلى أهمية عكس المشاعر وإعادة صياغة الكلمات للتأكيد على المعنى المتبادل باستخدام كلمات تعد مفاهيم – مفاتيح خلال عملية التواصل ، مع الأخذ فى الاعتبار الانفعالات التى تحرك العلاقة وتفعل الحوار .

وفى رأى (محمد الجيوسى ، ٢٠٠٢) أن الدقة ووضوح العبارة تتحقق من خلال ضربين اثنين من ضروب الكفاية : كفاية لغوية وأخرى تواصلية ، وأن المعرفة بنظام اللغة الصوتى وتركيبات الأصوات والمعانى والتعبيرات دون خلط أو التباس يدعم التواصل ويشجع على الإقدام على الحوار والسؤال والمشاركة والمناقشة وتعلم كيف يخاطب بعضنا بعضا .

وبذلك يكون استخدام أكثر الكلمات وضوحا وتحديدا وتركيزا مع تجنب التعميمات بالإضافة إلى تحرى الدقة واختيار المفردات وعدم إغفال الاعتبارات الثقافية بين الفرد والآخر فى عملية التواصل أساسا لتحقيق الدقة والوضوح .

٣ – الفهـــم:

يعتبر(محمد النابلسى ، ١٩٩١) أن الفهم يتحقق من خلال عامل تزداد أهميته بدرجة كبيرة فى عملية التواصل ألا وهو " الرمزية " ويقصد بها مجموعة من الوسائل التعبيرية من كلمات وحركات وإشارات وإيماءات تؤثر على سلوك الفرد فى علاقاته .

ويرى فيردربير و فيردربير *(Verderber & Verderber,1992)* أن الفهم يعنى التمييز بين ما هو حقيقى وما هو غير ذلك ، والذى يتحقق من خلال الإصغاء الجيد والقدرة على إلقاء الأسئلة مع الانتباه إلى التعبيرات غير اللفظية وطلب التفسيرات وإعادة الصياغة وكذا تقييم المعلومات .

بينما يلفت (محمد الجيوسى ، ٢٠٠٢) الانتباه إلى تأثير الانطباعات السابقة والتنميط والاستدلال الزائف على فهم الفرد للرسائل فى عملية التواصل، ويؤكد على أهمية أن يحاول كل منا ممارسة الادراك والفهم فى إطار من الشعور والانتباه والشمولية وعدم التسرع .

٤ – الإصغاء الجيد:

يقول بيرسون *(Pearson,1983):* " الإصغاء الجيد فعل قصدى انتقائى يعكس حرص الفرد على استقبال وفهم وتفسير كلام الآخر وصولا إلى المعنى المراد التعبير عنه ، كما يعكس مراعاة لمشاعر الآخر وتعبيرا عن الاهتمام به، وللإصغاء الجيد قيمته فى تقليل مواقف سوء الفهم وتشوش الرسالة وتجنب العوامل التى تكون سببا فى استثارة الصراع بين طرفى التواصل ".

ويتفق هارتلى *(Hartley,1993)* مع بيرسون فى كون الإصغاء مهارة تستوعب مضمون الحوار وتشجع الآخر على التواصل وإبداء اهتمام مماثل ، وهى فى حد ذاتها مهارة تعكس مهارات أخرى كمهارة الحضور ومهارة المتابعة ومهارة التأمل ومهارة عكس الأفكار والمشاعر.

وللإصغاء كما يرى (محمد الجيوسى ، ٢٠٠٥) أقسام ثلاثة : قبل، وأثناء، وبعد، فى تداخل واقعى يبدأ بتهئية الفرد لنفسه وللبيئة من حوله، والتحرر من الشواغل الذهنية ومن الأفكار المسبقة –إلى حد ما – ويصاحبه كفعل صمت كلى داخلى وخارجى تعبير عن الانتباه والتركيز والتواصل البصرى بين الفرد ومحدثه، والقدرة على التقاط كافة الإشارات غير اللفظية،

مع إعطاء الآخر انطباعا قويا بالاهتمام والتعاطف والمشاركة ، والتأكيد على الفهم وعدم المقاطعة وعدم اطلاق الأحكام الباكرة ، وقد يفيد تسجيل بعض النقاط أو الأفكار إذا كان الحديث مطولا ، أما بعد الإصغاء فإن دور التغذية الراجعة يكون أساسيا فى استكمال العملية التواصلية .

والإصغاء الجيد كما تعرفه (منال عبد الخالق ، ٢٠٠٦) مهارة تتطلب التركيز على ما يقوله الآخر وإن بلغت انفعالاته إلى الذروة ، وفيه دلالة على الاهتمام والتقدير ودعم لفرص التفاعل ، ويحتاج إلى تدريب وممارسة لكى تتوافر لدى الفرد الكفاية الانفعالية التى تجعله يشعر بشعور الآخرين ويعبر عن رأيه من غير إساءة أو تجريح.

الإصغاء الجيد إذن هو جهد مخلص مقصود يتضمن الانتباه لرسالة الآخر وادراكها من وجهة نظر صاحبها وفهمها على نحو متكامل وتقييمها، مع إبداء الاهتمام والاعتبار والتعبير عن المساندة والتعاطف دون ملل أو ضجر،وتأجيل الرد أو التعليق أو حتى الحكم والتقييم إلى حين الانتهاء من الفهم والاستيعاب دون موافقة مسلم بها على جميع ما يقوله الطرف الآخر .

٥ – اعتبار الآخر:

يقول ميلر وآخرون *(Millar etal.. 1992)*:" كلنا تأخذنا الانطباعات الأولى ونماذج القولبة الجاهزة ونظريات العزو الخاطئة،ولهذا تسبق أحكامنا تفاعلاتنا سواء كانت تقديرات إيجابية أو سلبية ، وتعميمات عادلة أو جائرة".

وتأسيسا على ذلك يحذر (محمد الجيوسى ، ٢٠٠٢) من الطبيعة الحتمية للعملية التواصلية التى تجعل من المستحيل استعادة أو محو الرسالة بعد إصدارها، وادراك ذلك هام جدا فى اعتبار الآخر والتفكير بروية وتعقل، فالبعض منا قد يكون على استعداد للصفح ولكنه ليس على استعداد للنسيان ، وليس من أهداف التواصل أن نحقق أغراضنا على نحو ميكافيللى، إن التواصل ببساطة هو مراعاة للبعد الأخلاقى دون خداع للآخر أو مراوغته أو التحايل عليه ، أو الالتجاء إلى الزيف والتضليل.

٦– التوكيدية :

يقول بيرسون (*Pearso,1983*) : " التوكيدية هى تأييد الذات من غير اعتداء على الآخر ، وتمسك بحقوق الذات من غير انتهاك لحقوق الآخر ، وفى مجال العلاقات التبادلية تعرف التوكيدية بأنها القدرة على تبادل المشاعر والأفكار والرغبات استنادا إلى اعتراف متبادل من طرفى العلاقة

كل بالآخر ومكانته وحقوقه الشخصية " وفى رأى بيرسون أن المفهوم الإيجابى عن الذات والمهارات التواصلية الأخرى ودرجة الاشباع والرضا المتحققة خلال علاقات الفرد جميعها تدعم التوجه التوكيدى لدى الفرد .

وبحسب فيردربير و فيردربير *(Verderber & Verderber,1992)* فإن التوكيدية هى جهد يبذله الفرد بوعى وعن قصد للتأثير على الآخرين واقناعهم من خلال منطق تغلفه لغة انفعالية مؤثرة تعكس مصداقية واعتبارية الآخر واستحقاقيته للثقة ، وهى مهارة تتطلب التحديد الدقيق للأفكار والمشاعر فى انفتاح وصدق وتأثير ، والتعبير عنها بوضوح ، يدعم ذلك كله اعتقاد لدى الفرد بأنه يملك إلى حد كبير إرادة وقوة التأثير على الآخرين .

وينفى هارجى *(Hargie,1997)* أن تكون التوكيدية مجرد استجابات لا تتصف بالعدوانية ، ويؤكد على أنها مهارة موقفية خاصة تضمن عدم استغلال الفرد لما يملك من قوى وامكانات فى علاقاته بالآخرين .

ويصفها (محمد الجيوسى ، ٢٠٠٢) بأنها انفتاح وتحرر من القلق والذنب، ومبادرة إلى التعبير عن الرأى فى ثبات ، وبأنها تجعل التواصل

صادقا بل وممتعا ، فلا مكان فيها للعدوانية ولا للمسايرة ، بل احترام للذات وللآخر من غير تردد أو خوف .

٧ – تقديم نقد بناء:

إن النظر إلى الأمور بموضوعية والتحكم فى ردود الأفعال والاحتفاظ بمظهر المتفهم ، كل ذلك – فى رأى (محمد النابلسى ، ١٩٩١) – يشجع الآخر على التواصل ويدعم ثقته بالعملية التواصلية من غير تسرع أو اندفاع تبرره نرجسية أحد الأطراف.

من هنا يكون تقديم النقد البناء أحد أكثر الأساليب مباشرة ووضوحا لمعرفة درجة فعالية التواصل ، هذا على الرغم من أن الكثيرين لا يطبقونه تجنبا لما يستثيره من مشاعر مهددة .

ويورد فيردربير و فيردربير *(Verderber & Verderber,1992)* شروطا محددة عند تقديم النقد البناء :

١– التخطيط لتقديم النقد البناء والبدء بمديح يكسب ود الآخر ويجعله مستعدا لاستيعاب وتقبل النقد .

٢– مراقبة تعبيرات الآخر وتواصله غير اللفظى للتأكد من استعداده لتلقى النقد باهتمام حقيقى .

٣- التركيز على سلوك الفرد المراد نقده لا على كامل شخصه ومجمل أفعاله ، فكلما كان الفرد محددا قدر الإمكان كلما كان أكثر فعالية.

٤- يجب أن يتضمن النقد توضيحا لما يمكن للآخر فعله وتطبيقه لتنفيذ محتوى النقد ، مع تجنب نقد الجوانب التى لا يمكن للفرد أن يفعل حيالها شيئا حتى لو انتوى تغييرها ، فهناك ما يستحيل على التغيير ويجب أن نكف عن توجيه النقد له وتقبله كما هو.

٥- اختيار الوقت المناسب والذى غالبا ما يكون عاملا حاسما فى تقديم النقد البناء.

ويؤكد (محمد الجيوسى، ٢٠٠٢) على إعمال مبدأ التقييم المنصف ومراعاة الحساسية المرهفة بين الهجوم والنقد الإيجابى المتحرر من العدوانية والفظاظة وذلك إثراء للتواصل ، وفى رأى الجيوسى أن النقد البناء سلاح ذو حدين وإما أن يدعم التواصل أو أن يكون سهاما تمزقه ، ويحذر من اللغة الفجة، ومن الإفراط فى المزاح أو الدعابة التى لايمكن تحملها ، وينصح باستخدام تعبيرات إيجابية غير مباشرة ، وتحاشى الغضب والعصبية

والتسرع ، وضبط الذات عند توجيه النقد ، وكل ذلك يسهم فى جعل التواصل مثمرا وممتعا.

إن اللغة ثروة لا نظير لها وعند استخدامها فى توجيه نقد بناء يجب أن يتم ذلك على نحو متدبر مقصود وانسانى يحقق مبدأ المعاملة بالمثل ، فليس من الصعب أن نعامل الآخر كما نحب أن يعاملنا .

٨ – الكشف عن الذات :

فى الكشف عن الذات يختار الفرد طواعية وقصدا أن يجعل من ذاته وعن ذاته موضوعا للحوار ومادة للتواصل ، وفى الكشف عن الذات تلعب محددات معينة دورا هاما منها: قدر المكاشفة والإفصاح ، ميادين (مجالات) الكشف أو جوانب الكشف،عمق الكشف،التوقيت، والهدف من عملية الكشف. ويمكن فهم الكشف عن الذات بالرجوع إلى نظريات مفسرة منها نظرية التبادلية*Exchange Theory* التى تشرح موقف الكشف عن الذات متبادلا بين طرفى التواصل ، وهناك نظرية الجذب *Attraction Theory* التى تعتبر الكشف عن الذات ناتجا عن علاقة إيجابية ينجذب فيها طرف إلى الآخر ويدعم تواصله معه من خلال الكشف عن الذات ، أما نظرية

المعلومات *Information Theory* فتركز على أهمية المعلومات التى يتم الإفصاح عنها بالنسبة لطرفى التواصل *(pearson,1983)*.

ويجب أن يبدأ الفرد بما يرغب فى تقاسمه مع الآخر وتبادل الكشف عنه، ثم ينتقل إلى كشف أكثر حميمية وعمقا وعلى نحو تدريجى تجنبا للمخاطرة وردود الفعل السالبة ، ولا يجب أن تستمر حالة الكشف عن الذات إلا إذا كانت على نحو تبادلى مع الأخذ فى الاعتبار دائما ردة فعل الآخر *(Verderber & Verderber,1992)* .

وللكشف عن الذات باعتبارها مهارة تبادل المعلومات عن الذات مع الآخر مساحات أربع : معلومات عن الذات يعرفها الفرد ويعرفها الآخرون عنه (*(Open area)* ، ومعلومات عن الذات يعرفها الفرد وليس مستعدا للكشف عنها للآخرين كمخاوفه وأسباب قلقه وما إلى ذلك *(Hidden area)*، ومعلومات عن الذات يعرفها الآخرون عن الفرد ولا يعرفها هو عن ذاته كالعادات المزعجة والصفات السيئة التى لا يلاحظها الفرد عن ذاته ، وهى مساحة حرجة يرى فيها الفرد ذاته جيدا ويراه الآخرون غير ذلك *(Blind area)* ، ومعلومات يجهلها الفرد عن ذاته ويجهلها الآخرون عنه كما فى

مساحة اللاشعور، وحتى فى العلاقات الحميمة قد تكون هناك حدود للكشف عن الذات ، فليس هناك منطق يحتم أن يكون الفرد منفتحا بلا شرط أو قيد. . (Hartley.1993) Unknown area)

ويتفق (محمد النابلسى ، ١٩٩١) و(محمد الجيوسى، ٢٠٠٢) على أن الفرد عندما يكشف عن ذاته يعلن عن ثقته بالآخر ، أما الإحجام عن الكشف عن الذات فإنما ينم عن قلق وحذر وشك وريبة ، ولابد أن يتم الكشف عن الذات على نحو تبادلى بحيث نخفف عن أنفسنا ونرسخ لعلاقاتنا دون أن نثير غضب الآخر أو سخريته أو حتى نفوره ، ويتطلب الأمر فى حالة التقدم والعمق درجة أعلى من الثقة بالآخر ، فليست كل جوانب الكشف عن الذات تجعلنا أكثر جاذبية فى نظر الآخر ، وحبذا لو كان الآخر الذى نبادله الكشف عن الذات قريبا داعما دافئا متفهما .

٩ – التعاطف والمساندة:

أصل التعاطف يأتى من الفعل "*Einfuhling*" بالألمانية ويعنى " أن تشعر مع " *to feel with* ، ويقصد بالتعاطف القدرة على ادراك وجهة نظر الآخر والوعى بانفعالاته ، بحيث يضع الفرد نفسه مكان الآخر قبل أن يبدأ باصدار الأحكام عليه ، ويتطلب التعاطف حساسية فائقة ووعيا بالذات وقدرة

على فهم وترجمة الانفعالات وتقدير المشاعر ، واستبصارا يمكن الفرد مـــن فصل خبراته الذاتية واستيعاب الآخر دون اسقاط أو مغالطة(Pearson , 1983)، وهو كما يعتبره جونيسون(Gunnison,1999) يعنى دخول العالم الإدراكى الخاص بالشخص الآخر والصيرورة تماما في قراره هذا الشخص.

وفى رأى (محمد النابلسى، ١٩٩١) أن إظهار الود والتعاطف يحدد " إلى أبعد مدى " امكانات نجاح التواصل وبلوغه أهدافه ، ويشترط أن يكون ذلك فى إطار من الصدق والحماس والمشاركة العاطفية كسبا للثقة ووقوفا على أرض محايدة مخافة أن يتحول كل ذلك إلى شفقة أو رثاء يضرب التواصل فى صميمه.

كان ما سبق عرضا لمهارات التواصل كل على حدة غير أن ما ينبغى أن تلفت الدراسة الحالية النظر إليه هو أن وجود مهارات التواصل وحدها غير كاف، إذ يظل من الضرورى أن يكون طرفا التواصل قادرين على التخطيط لاستجاباتهما فى سياق مناسب ، فحتى أبسط المواقف كالاقتراب من غريب للسؤال أو الاستفسار عن شيء يتطلب عددا كبيرا من سياقات الاستجابات المعقدة كاستخدام التواصل البصرى والتعبير الوجهى

ونبرة الصوت والصياغة اللفظية المناسبة ، كل ذلك فى توقيت مناسب وتكامل يرتقى بالتواصل إلى حالة من التلقائية ، وذات الفكرة السابقة يؤكد عليها ليندزاى وبول (مترجم ، ٢٠٠٠) فى اشارتهما إلى متطلبات عملية التواصل والتى يعكسها وعى الفرد وادراكه بالتآلفات المختلفة والسياقات السلوكية الضرورية فى المواقف المختلفة مع الأشخاص المختلفين ، ومثال ذلك أن يفرق الفرد بين سلوكياته وتفاعلاته باعتبارها مناسبة فى العلاقات مع أفراد أسرته ، أو مع أصدقائه ، أو مع الغرباء .

ومن العوامل التى تعمق التواصل وتؤثر عليه : الشعور بالانتماء لجماعة، المشاركة فى نشاط هذه الجماعة ، الالتزام بمعاييرها ، التنشئة الاجتماعية الراسخة، العلاقات الأولية المعتمدة ، وقنوات الاتصال المتعددة .

وهناك العديد من العوامل المختلفة التى تؤثر على التواصل ومنها أن يتعمد أحد طرفى التواصل التبسيط الشديد فيخل بمضمون العملية التواصلية ، ويحدث ذلك لنقص فى الخبرة المتبطة بثراء الشخصية الانسانية وتعقيدها والقدرة على تفهم التنوع السلوكى والنفسى عند الآخرين.

ومن العوامل المؤثرة على التواصل أيضا التعميم الخاطيء وأن تصب الخبرات فى قوالب محددة ، ومنها أيضا سطوة الخبير وسيطرة أحد أطراف التواصل على الموقف الكلى للعملية التواصلية على نحو يخفى حقيقتها ويدفع الأفراد إلى أحكام متسلرعة أو استنتاجات تخلو من التروى والحكمة.

ويضاف إلى ما سبق الاستدلال الزائف ومن أسبابه أثر المكانة وأثر الجاذبية، ثم التحيز وتداخل ذوات الأفراد مع ادراكاتهم وعواطفهم وعمليات التقدير والتقييم المطلوب منهم القيام بها ، وهو ما يجعل التواصل مع الآخرين أقل فاعلية .

ومما يعيق التواصل ويقلل من قيمته أنه قد تضللنا اللغة بأحد وجوهها السهلة، وما ينتج أحيانا من إبهام لغوى أو إبهام يختص بالمعنى أو يتعلق بالفروق الثقافية بين الأفراد لا ختلاف بيئاتهم ، وتعيق الفوضى تلقى رسالة التواصل على نحو صحيح ، إذ يرتبط الفهم بالتنظيم والنظام وتقسيم الرسالة إلى فكرة مجملة فى مضمونها ثم أفكار مقسمة إلى

موضوعات متمايزة مع تقديم الأمثلة والشواهد ومراقبة التغذية الراجعة للطرف الآخر .

كما لا يمكن أن نغفل نوازع النفس الانسانية وفرط انفعالاتها فى بعض الأحيان وما قد يسبب الارتباك أو التشويش، وما قد ينتج عن عدم تقديم الرسالة التواصلية فى صورة جمالية أنيقة تشيع معنى الرقى والذوق الفنى وما يتطلبه ذلك من حسن اختيار المفردات والتعبيرات ، مع العمل على مراعاة اللطف والرقة ودماثة الخلق.

ولا يجب أن يغفل كل طرف من أطراف التواصل عن تنظيم اجتماعى ادارى تسلسلى هرمى يفرض نفسه ، وتحدده مفاهيم عديدة منها المعرفة ودرجة الذكاء ، فالخطاب التواصلى قد يكون من أعلى إلى أسفل أو العكس ، دون تعالٍ إو إذلال ودون خضوع أو مذلة ، فاحترام الآخر ومراعاة ما يملك من استحقاقية وجدارة ومكانة لا ينفصل عن احترام الفرد لذاته ، والذى يمثل القلب من العملية التواصلية، وذلك من دون تجاهل أو استبعاد أو مغالاة فى الحديث عن الذات .

إن دراسة التواصل الانسانى وكذا مهاراته الأساسية ركن أساسى فى دراسات الشخصية الانسانية وفهم معاناتها وسبر أغوارها ، بل إن المرض النفسى فى نهاية الأمر ليس إلا حالة من العجز عن التواصل بين الفرد ومحيطه، وكل ما نسعى إليه هو أن نجنب أنفسنا والآخرين مخاطر السقوط فى براثن هذا المرض النفسى .

قياس مهارات التواصل:

يمكن الوقوف على مجهودات العلماء والدارسين فى قياس مهـــارات التواصل بالرجوع إلى التراث السيكولوجى والإطلاع على عدد من المقاييس منها:

١- مقياس المهارات الاجتماعية ، إعداد : ريجيو وترجمة : محمد السيد عبد الرحمن ١٩٩٨) ، والذى يستهدف قياس مهـــارات التواصـــل اللفظى وغير اللفظى ، ويتكون من (٩٠) مفردة من نمــط التقريـــر الذاتى تقيس ست مهارات موزعة على مجـــالين همـــا : مهـــارات التواصل الانفعالى ومهارات التواصل الاجتماعى.

٢- فهرس مهارات التواصل الأساسية *Glossary of Basic Communication Skills* إعداد: فيردربيروفيردربير *(Verderber & Verderber,1992)* ، والذى يشمل (٣١) مهارة للتواصل مع بيان باستخدام كل منها وإجراءات هذا الإستخدام مع ذكر أمثلة.

٣- مقياس تقييم مهارات التواصل *Communication Skills Assessment Scale*، إعداد : كوركت *Korkut,1996* ، والذى يتكون من (٢٥) مفردة فى صورة تقرير ذاتى يحدد تقييمات الأفراد لما يملكون من مهارات تواصل.

٤- مقياس كفاية التواصل المدرك ، إعداد : حمدان فضة (١٩٩٩) ، ويتكون من (٤٨) مفردة موزعة على أربعة أبعاد هى : كفاية التواصل البدنى ، كفاية التواصل العقلى المعرفى ، كفاية التواصل الوجدانى ، وكفاية التواصل الإجتماعى والخلقى.

٥- مقياس رايدر وآخرون *Rider etal., 2006* لقياس مهارات التواصل وتتمثل أبعاده في: بناء أو تأسيس علاقة ، بداية المناقشــة ، جمــع المعلومات ، تفهم وجهة نظر الآخر، المشاركة وتبادل الكشف عــن الذات، اعتبار وجهة نظر الآخر، إنهاء المناقشة.



الفصل الرابع

الثقة بالذات الثقة بالآخر ومهارات التواصل

الفصل الرابع

الثقة بالذات الثقة بالآخر ومهارات التواصل

يقول علماء الجشطلت أن سعادتنا وحسن اتصالنا بالآخرين يكمنان في ادراكنا أننا فعلا تلك الشخصية التى نظن أننا إياها ، وكلما كانت خبراتنا في الماضى إيجابية تدعم الثقة والاهتمام الإجتماعى كلما أمكن التواصل من غير خوف أو تردد، وجميع علاقاتنا بالآخر هى واحدة من نوعين : إما علاقات تحددها الأدوار التى ننهض بها، وإما علاقات نبادىء نحن بالدخول فيها وقد ندعمها ونحافظ على استمراريتها أو نقطعها وننهى وجودها ، وتأتى العلاقات مع أفراد الأسرة والعلاقات فى مؤسسات العمل من النوع الأول ، بينما تأتى العلاقات بشريك الحياة وبالأصدقاء وبأفراد المجتمع عامة من النوع الثانى ، ومع استمرارية التواصل تتحول بعض أشكال العلاقات من النوع الثانى إلى علاقات من النوع الأول (محمد النابلسى، ١٩٩١).

والثقة بالذات الثقة بالآخر هى نتاج لخبرات الدعم والتأييد والتشجيع والإمتداح التى تتشكل فى مرحلة باكرة خلال علاقاتنا بأفراد الأسرة ، ومن

غير هذه الخبرات تبدأ سلسلة التراجعات ومخاوف الفشل وتجنب المخاطرة والمغامرة، ومن ثم يحدث الإحباط والفشل ، وشيئا فشيئا تتلاشى مشاعر الثقة بشكل كلى، فالثقة بالذات الثقة بالآخر هى درجة اليقين فى الذات وفى الآخر على نحو تبادلى، وهى طريقة التفكير الإيجابى الذى يعتمده الأفراد فى تعاملاتهم من غير استخدام لأحكام مسبقة ونهوضا بأدوار الحياة.

ويؤكد فلاناجان *(Flanagan,2003)* على تلك العلاقة التبادلية بين منح الثقة واستحقاقية الثقة ، والتى تحتم أن يكون للانسان تفاعلات وعلاقات ومهارات تواصلية تعلمه التعاون والتسامح والتعاطف والقيم، فالثقة تنشأ أول ما تنشأ من شعور الأمن الذى نخبره أثناء علاقات التنشئة الباكرة ، وفى علاقات الصداقات والأقران حيث نتعلم معنى الإخلاص والولاء ، وفى العلاقات الحميمة التى تتجسد فيها معانى المسئولية والاعتبار والمصداقية.

وانطلاقا من وجهة نظر إيجابية تجاه الانسانية يسلم الفرد حين يثق فى الآخر بأن هذا الآخر يتصف بثلاث خصائص هى : العدالة، التعاون، واستحقاقية الثقة ، وفى إطار هذه العلاقة التواصلية يعيش الطرفان معانى

روح التعاون وارادة المشاركة والتقاسم والاهتمام بالغير والانشغال بهمومهم.

الثقة إذن وكما تبلورها الكاتبة علاقة تكاملية تواصلية تسهل التأثير الاجتماعي، وتختلف درجة الثقة كمعيار لليقين باستحقاقية الآخر من حيث كونها حالة عقلية لا يمكن قياسها مباشرة ، وإنما يعتبرها الفرد خيارا أخلاقيا يستدل عليه بإحساسه ثم ينتقل إلى اختبار سلوك الآخر والحكم عليه ، ويستدل على وجود الثقة عندما تحدث حركة تبادلية تطوعية بين اثنين : الأول يظهر ثقته بالآخر كى يثق به الآخر بالضرورة ، وتظل حاجتهما إلى دعم ومراجعة الثقة مستمرة لتمديد الثقة وتجديد العلاقة ، وذلك لأن الثقة ليست حكما ممتدا مطلقا ، والثقة أيضا هى لب وصميم العلاقة التواصلية إذ تعنى أننا نضع حياتنا ومصيرنا فى أيدى الآخرين ، فعندما نثق بالآخرين فنحن نشاركهم عالمهم وحياتهم ومصيرهم ، وعندما نثق بالآخرين فنحن لا نقف حيث نحن وإنما نتخذ خطوة للأمام ونتطلع إلى خطوة مماثلة من الآخر.

ويرأى باتلر (Butler,2001) أن الثقة فى علاقتها بمهارات التواصل تتأثر بمتغيرات معرفية وموقفية عديدة منها : مركز الضبط لدى الأفـراد ، الحاجة إلى السيطرة والتعبير عنها ، وتقدير الذات.

ولا يمكن تصور نظرية فى الثقة وعلاقتها بمهارات التواصل مـن غير أخرى مناظرة لها فى الضبط *Control* ، وذلك كما ارتـأى فـالكون وكاستيلفرانشى (٢٠٠٢) تحقيقا لقدر من الموازنـة بـين الثقـة الممنوحـة والضبط المفروض، ومعنى ذلك أن وجود الضوابط والضمانات من شأنه أن يكون داعما للثقة وليس العكس – كما يعتقد البعض – وبخاصـة إذا كـان مصدر هذه الضوابط أهلا للثقة بالمقام الأول ، حيث يدفع ذلك إلـى جعـل الأفراد أكثر انجازا وابتكارا وفاعلية وتحملا للمسئولية ، ويثـرى بدرجـة كبيرة العملية التواصلية فيما بينهم، ويدحض ذلك المقولة الخاطئة بأنـه إذا كنت تتحكم بى فأنت لا تثق بى، والاعتقاد بأن المرء فى حاجـة للسـيطرة على الآخر إذا كان لا يثق به بدرجة كافية.

ويركز جيرتمان (Gurtman, 1992) على ديناميات العملية التواصلية ويناقش الثقة فى علاقات التفاعل الاجتماعية من حيث تأثرها بعوامل عديدة

منها المشكلات البين شخصية ، مشاعر العدائية بين الأفراد ، الميـل إلـى الاستغلال والتسلط وفرض السيطرة ، أو المكر والخداع.

ولكى يفوز الفرد بعلاقة تواصلية ويحافظ على استمراريتها فإن عليه أن يعبر بحسب ديفيز *(Davies, 1994)* عن استحقاقيته للثقة ، فيظهر أمانته ومصداقيته والتزامه ، أما أن يكون الفرد متخـاذلا أو متشـككا ، عـدائيا أو أنانيا، متجاهلا أو متجاوزا ، فكل ذلك يدفع الآخر إلى علاقة تبادلية مـن نفس النوع، ومن هنا فإن الفرد نفسه هو الذى يدفع الآخر لأن يكـون أو لا يكون مستحقا للثقة، وإذا أصر الفرد على أن يكون عدوانيا فإنما يزرع بيديه بذور الرفض والإستبعاد والمقاطعة.

ويلفت كاتز ولوى *(Katz & Lui, 1992)* نظرنا إلى اعتقاد شـائع يحكم العلاقات وأشكال التواصل بين الأفراد – وبخاصة فى الآونة الأخيـرة – ألا وهو الاعتقاد بأهمية الترويج للذات ، فلم يعد يكفى أن تكون موهوبـا وذكيا وماهرا ومبدعا فى عملك ، بل يجب أن تغلف ذلك كلـه فـى إطـار شخصية ذات علاقات واتصالات ، وإن لم يكن لديك كل ذلك فلا أقل من أن تحاول تحصيله بالخلط بين تقدير الذات والمرغوبية الاجتماعية ، وفى رأى

كانتز ولوى أن الثقة بالذات والثقة بالآخر تغنى عن كل ذلك ، فعندما يثق الفرد فى هويته الذاتية وقيمه ومبادئه فإنه يعيش مشاعر القدرة والفخر والإعتزاز والقناعة بالاستحقاقية والجدارة وامكانية التأثير على الآخرين.

وبحسب روتنبرج وآخرون *(Rotenberg et al .,2005)* فإن المهارات المعرفية الاجتماعية لدى الأفراد تدعم توجهاتهم نحو الآخرين دعما لعلاقات التواصل ومهاراته وبالتالى تدعم معتقدات الثقة ، وبخاصة عندما تفعل الميول الإمباثية والحساسية فى صورة استعداد دائم لمساعدة الآخرين تصريحا أو على نحو ضمنى.

وفى تناول آخر للثقة وعلاقتها بالعملية التواصلية يتساءل ياماجيشى وآخرون *(Yamagishi et al .,1999)* عن الفرق بين الثقة وبين السذاجة أو عدم اليقين وسهولة الانخداع ، وهو الفرق الذى يتضح بناء على المقصود بالثقة، فإن كانت الثقة تعنى اللامبالاة وعدم الاكتراث عند تلقى المعلومات من الآخرين فإنها تعنى السذاجة وتنتهى إلى القابلية للانخداع ، وهو ما لا يؤيده معظم علماء النفس الذين درسوا الثقة وأشاروا إلى أن الأفراد الأكثر ثقة بالآخرين هم الذين لديهم درجة عالية من التوقع العام باستحقاقية الآخرين

للثقة، وذلك بغض النظر عما يقدمه الآخرون من معلومات فى موقف معين فى زمن معين، وبغض النظر عن مقومات الحذر واليقظة والاحتراس التى ينبغى الأخذ بها.

ويفسر ياماجيشى وآخرون ماسبق بالإشارة إلى كون الثقة تصدر من درجة من درجات الذكاء لاجتماعى ، فالأعلى ذكاء هم الأكثر مهارة فى فهم ذواتهم والآخرين ، والأكثر قدرة على توظيف هذا الفهم فى مواقف التفاعل وعلاقات التواصل بمهارة ، كما يشيرون إلى أنه حتى لو كان الأفراد الأعلى ثقة بالآخرين هم الأكثر عرضة للاستغلال والخداع فإن ذلك ليس معناه أنهم أكثر سذاجة ، بل هم أعلى ذكاء وهو ما يدفعهم لاقتحام المواقف واختبار الأشخاص والتواصل مع الآخر.

ودعما لمهارات التواصل يؤكد فالكون وكاستيلفرانشى (٢٠٠٢) على استراتيجيات دعم الثقة وتنميتها ، وانعكاس ذلك على قدرة الفرد على التواصل الفعال واتخاذ القرارات ومواجهة مواقف الحياة ، ومن هذه الاستراتيجيات :

- التفكير الإيجابى الذى يرفع الروح المعنوية ويـــدفع إلـــى التفـــاؤل والحماس والانفتاح وحفز الجهود وإلى تقدير الذات.
- الالتزام بالمصداقية والإخلاص وبالصراحة والمواجهة.
- استكشاف الذات والكشف عنها دون تحفظ أو تكلف مع تجنب القلق والسلبية ودعم الإرادة الحرة.
- تحديد الأهداف وتحديد الأدوار والتطلع إلى الأمام ومعرفة النتـــائج والعواقب.
- عدم مقارنة الذات بالآخر فلكل شخصيته المستقلة وإبداعاته ونقـــاط قوته.
- الحوار وقراءة رسائل الآخر والاستماع إليه واحترام رأيه.

ويتفق دى كريمر وآخرون *(De Cremer et al ,2001)* وإيمـــونس وتوماس*(Emmons & Thomas, 2007)*أن دعم العلاقات الإجتماعية السوية والتغذية الراجعة الإيجابية ، والنهوض بالمسئولية وتنمية القدرات العقليـــة، وتحديد الأهداف ومراقبة الذات ، وكذا خبرات النجاح والتحدى ، وأســـاليب مواجهة الضغوط ، والإستعداد العاطفى الذى يوجه طاقات الفرد النفســـية ،

والرغبة فى المشاركة عند اشتداد الأزمات جميعها عوامل تدعم الثقة وتنمى علاقات التواصل.

ويركز زاك *(Zak, 2008)* على الجانب الفسيولوجى العصبى الذى يفسر كيف يثق الأفراد فى الآخرين ويفسر أيضا لماذا تحدث الاضـــطرابات وتنشأ المشكلات البين شخصية فى إطار العلاقات الإجتماعيـــة ، ويتســـاءل عن السبب الذى يجعل شخصا يمنح ثقته للآخر ، وماذا يحدث فى عقل هذا الشخص عندما يكون بصدد ذلك ، ويشير إلى هرمون يسمى "الأوكستويسن" يتكون من مركبات بروتينية بسيطة (تسعة أحماض أمينية) يفـــرزه المـــخ ويكون مسئولا عن استثارة الفرد لبذل الجهد ، كما أنه المسئول عن إفـــراز الحليب فى ثدى الأم المرضعة،والمسئول عن توجه الفرد إلى سلوك التقارب والتعاون مع الآخرين، وأنه مع زيادة معدل إفراز هذا الهرمون تزداد قـــوة مشاعر الثقة لدى الفرد وتدعم اتجاهاته الإيجابية تجاه من يثق بهم ، غير أن وجود هذا الهرمون لا يكون كافيا فى بعض الأحيان لتقليل مشاعر التـــوتر والقلق التى تكون موجودة لدى البعض والتى تؤثر علـــى توجهـــات الثقـــة بالآخرين لديهم ، وبحسب الدراسة التى أجريت بجامعة دورويك ونشرت فى

دورية (بلس كومبيو ناشيونال بيولوجى) فإن الرضيع عندما يرضع من ثدى أمه تبدأ خلايا عصبية فى دماغها فى إفراز هرمون الأوكسيتوين والذى ينطلق من جزء الخلية المعروفة باسم الزوائد المتشجرة التى عادة ما تكون هى نفسها جزءا من الخلية العصبية الذى يتلقى المعلومات وليس الذى يرسلها ، ومن هنا تعزز الرضاعة علاقة الأمومة وعلاقة الثقة عبر عمليات كيميائية حيوية تحدث بسبب ما يسمى بهرمون الثقة الذى ينطلق من أدمغة الأمهات عند إرضاعهن لأطفالهن.

ويحدد نسيم بدارنة(٢٠٠٩) قدرات ومهارات تبلور المعانى الإنسانية والمعرفية التي تعكس الثقة وتدعمها كالصدق فى المعاملة والوفاء بالعهد واتخاذ القرارات الممكن تنفيذها ، مع الحذر من عدم بناء الثقة على دعامة دون أخرى لأنها عندئذ تبقى ناقصة ولا تحقق الغاية منها ، وكلما شمل البناء دعائم أكثر كلما ازدادت الثقة متانة وقوة ، والحذر أيضا من التنازل عن المبادىء أو تغيير المعايير لئلا ينهار بناء الثقة فلا نهاية للتنازل إلا أن يصبح المرء تابعا فى علاقة لا قناعة لديه بها، وما الثقة إلا شعور بالارتياح

والاطمئنان والقدرة على تحقيق الأهداف بالمبادرة والإقدام والسيطرة علـــى المواقف الحياتية.

إن التواصل فى ثقة بالذات وثقة بالآخر علامة من علامات التحضر الانسانى الذى ينقل المرء من حالة العزلة إلى حالة ســوية مــن التعــايش والتطور وتبادل الخبرات، ويبدأ التواصل مع الذات تواصلا وجوديا داعمــا محفزا الفرد إلى بذل مزيد من الجهد ولعل هذه الصورة من التواصل فـــى رأى الكاتبة هى أفضل صور التواصل ، ثم يأتى التواصل مع شركاء الحياة وأفراد الأسرة شريطة أن تسوده روح المودة التـــى تحــول دون انقطـــاع العلاقات ، ثم يأتى التواصل مع الزملاء والأقران والأصدقاء وقد تظهر من خلاله ميول تنافسية أو صراعات إلا أن بإمكان الفرد أن يهيىء الظـــروف المناسبة التى تشجع على التعبير عن الرأى والتبادلية ، أما التواصل الأكثـــر شمولية واتساعا فهو تواصل المرء مع الآخر أيا من يكون ومع جميع أفراد المجتمع ، والذى يكون أحيانا تواصلا هادئا متعقلا متفهما أو صاخبا عاتيـــا يختلف باختلاف الأفراد من حيث ثقافاتهم وأساليب الإقناع التى يتبنونها .

ويحتاج كل طرف من أطراف التواصل إلى وجود مرجعية يعترف كل بها أمام الآخر لتكون سلطة عقلانية تتفق والمبادى والقيم التى يعتنقها كل طرف، مع اعتراف بالتكافؤ والحقوق والواجبات المتبادلة فى استثمار للوقت وحسن إصغاء وملاطفة واحترام متبادل واستعداد وهذا هو الأهم برأى الكاتبة لتقبل وجهة النظر المخالفة والاعتراف بالحق فى شجاعة أدبية.

ويبقى السؤال : كيف نؤسس لعلاقة تواصلية ذات مبادىء وقيم تنجو بنا من مخاطر الوحدة والاغتراب وصور تضخيم الذات والتمركز حولها؟

إن المؤسسات التربوية بدءا بالأسرة ومؤسسات التعليم وكذا دور العبادة ووسائل الاعلام مطالبة جميعها بإعلاء قيم التفاهم والتقبل واحترام الآخر ، وتعليم الأبناء ان الاختلاف مع الآخر أمر مسلم به وأن الخلاف فى الرأى لا يفسد للود قضية ، وذلك فى تسامح وترسيخ لقيمة الآخر وإعلاء لدولر العقل تحقيقا للتواصل فى عالم ترتبط فيه مصائر الأفراد بعضهم ببعض .

الفصل الخامس

الثقة في

الدراسات والأطر البحثية

الفصل الخامس

الثقة في الدراسات والأطر البحثية

تعرض الكاتبة فى هذا الفصل لدراسات وبحوث سابقة تتناول الثقــة من جوانب ورؤى متعددة ، ويمكن تقسيمها إلى محــورين ، يركــز الأول منهما على دراسات وبحوث تناولت الثقة بالذات الثقــة بــالآخر وعلاقتهــا بغيرها من المتغيرات، ويركز الثانى على الثقة بالذات الثقة بالآخر وعلاقتها بمهارات التواصل.

دراسات وبحوث تناولت الثقة بالذات الثقة بالآخر وعلاقتها بغيرها من المتغيرات:

تناولــت دراســة فــوبرت وشــولى *(Foubert & Sholley,1996)* تأثيرات الثقة فى الكشف عن الذات ، تكونت عينة الدراسة مــن ٢٩٣ مــن طلاب الجامعة الذين طبق عليهم مقياس الكشــف عــن الــذات ، إعــداد : جورارد *Gourard,1971* ، ومقياس الثقــة إعــداد : هــويلز وجروتــز *Wheeless & Grotz,1977* ، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الثقة عامــل مؤثر فى عملية الكشف عن الذات لدى الجنسين على اختلاف الدور الجنسى لكل منهما ، وأنها تدعم تبادل الكشف عن الذات وذلك كونها غايــة تنتهــى

إليها عملية الكشف عن الذات فى ذات الوقت الذى تكون فيه سببا فاعلا فى التشجيع على ذات العملية .

واستهدفت دراسة بارفوت وآخرين *(Barefoot et al .,1998)* الكشف عن الثقة كعامل منبىء بالصحة النفسية والصحة الوظيفية وطول العمر لدى عينة بلغت (١٠٠) من الرجال والنساء من عمر(٥٥ – ٨٠) عاما بمتوسط عمر (٦٦,٨) عاما، طبقت الدراسة مقياس الثقة؛إعداد : روتر *Rotter,1967* ، ومقياس الصحة النفسية، إعداد: كانتريل *Cantril,1965* ، وأداة للتقرير الذاتى تعكس الحالة الصحية ،إعداد : كابلان وآخرون *Kaplan et al ., 1996* ، وبعد مرور ثمانية أعوام تم تطبيق أدوات الدراسة مرة أخرى، وأشارت النتائج إلى التأثيرات الوقائية للتقديرات العالية للثقة وقيمتها فى تحسين جودة حياة الأفراد الذين عاشوا لعمر متقدم ، وأكدت النتائج على دور الثقة وأهميتها – بخاصة مع التقدم فى العمر – والتى تزداد وضوحا فى العلاقات الحميمة وشبكات العلاقات الإجتماعية ، وعلى كونها مرتبطة ارتباطا إيجابيا بالحالة الصحية الجيدة ، وأنه على العكس ترتبط تقديرات الثقة المنخفضة بسوء الحالة الصحية والنفسية ، وبالتشاؤم وعدم الرغبة فى الحياة فى بعض الأحيان ، وكان الرجال فى هذه الدراسة أقل ثقة

فى الآخر وأقل قدرة على منح الثقة للآخرين من النساء ، أما مـــن ناحيـــة متغير العمر فقد أثبتت نتائج الدراسة أن الأفراد الأكبر عمـــرا تقـــل ثقـــتهم بالآخرين لأنهم يكونون أقل إقداما على المخاطرة وأكثر حـــذرا وحيطـــة ، وأكثر ادراكا لخبرات عدم الثقة التى قد تكون مرت بهم وأكثر خوفـــا مـــن تكرارها ، وأكثر تشككا وتوجسا فى علاقاتهم بالآخرين ، وأوصت الدراسة بأهمية الانتباه إلى أن مجهودات المســـاندة الاجتماعيـــة والـــدعم الصـــحى والرعاية السيكولوجية لكبار السن يجب أن تركز على أهمية استعادة الثقـــة بالآخرين وتقليل مشاعر الألم والتشكك والريبة.

وكشفت دراسة زاك وآخـرين *(Zak et al .,1998)* عن تقديرات الثقة فى العلاقات الحميمة فى ضوء ادراك الذات والوعى بهـــا ، وطبقـــت الدراسة مقياس التوجه نحـــو العلاقـــات ، إعـــداد : زاك وجولـــد *Zak & Gold,1991* ، ومقياس تبادل العلاقات ، إعداد : بوند وآخرون *Bond et al ., 1987* ، وتم قياس الثقة المتبادلة خلال موقف تمثيلـــى معـــد للدراســـة ، وتمثلت العينة فى (١٢٨) من طلاب الجامعة يمثلون (٦٤) علاقة ثنائية تمتد حوالى ثمانى سنوات،وأوضحت نتائج الدراسة أنه كلما زاد وعى الفرد بذاته

واستناده إلى ادراكات ذاتية جنبا إلى جنب مع توقعاته لسلوك الآخر كلما كان ذلك بمثابة وقاية له مما أسمته الدراسة " الثقة العمياء *Blind Trust*"، والتي تتكون في مرحلة باكرة من بدء العلاقات المتبادلة ، وأوصت الدراسة بالإستفادة من النتائج التي تم التوصل إليها في مجال الإرشاد الزواجي وحث كل من الزوجين على اتخاذ اجراءات جدية ، والمبادأة بخطوات إيجابية كل تجاه الآخر من خلال تعميق وعي كل منهما بذاته وحقيقة مشاعره .

وطبقت دراسة ياما جيشي وآخرين *(Yamagishi etal ., 1999)* مقياس روتر للثقة ١٩٦٧ إلى جانب سؤال مفتوح نصه :" هل ترى أن معظم الآخرين يمكن أن يكونوا أهلا للثقة من غير أن تكون في حاجة لأن تكون أكثر حرصا وحذرا واحتراسا ؟" تحفظ ما نسبته ٣٦% من أفراد العينة على صياغة " معظم الآخرين " لأنهم يرون أن معظم الآخرين يمكن أن يكونوا متعاونيين وأهلا للثقة ، بينما اتفق ٧٤,٥% من أفراد عينة الدراسة على أنهم يجب أن يكونوا أكثر حذرا في التعامل مع الآخر ، وإن كان ذلك لا يعني من جانبهم أن الآخر لا يستحق أن يكون أهلا للثقة ، وخلصت الدراسة في نتائجها إلى أن الثقة رأس مال المجتمع وإذا ما خسر المجتمع رأس ماله خسر الكثير ، وأن الثقة والحذر والتعقل ليست أمورا

على طرفى نقيض لكنها على متصل واحد هو الإيمان بالخيرية وحب الناس *Benevolence* ، كما أن الثقة لا تعنى بالضرورة السذاجة وسرعة الإنخداع فلا علاقة بينهما لأن الثقة العالية فى صميمها تعنى الحـــذر والتعقــل فـــى التعامل مع الآخر وبخاصة فى مواقف عدم اليقين أو عدم الوضوح ، وفـــى ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج جاءت توصياتها باعتبار الأكثر ثقة فى الآخر هو الأكثر تعقلا وحذرا وحساسية تجاه المعلومات التـــى تختبـــر استحقاقية الآخر للثقة ، وهو أيضا الأقل تسرعا والأقل عرضـــة للخـــداع ، وباعتبار الثقة والإلتزام حلولا بديلة لمشكلة عدم اليقين الاجتماعى (الغموض والتشكك) ، وبخاصة فى حالة إذا كان الفرد لا يملك ما يكفى من معلومـــات تستوفى الوضوح وتزيل التشكك .

وتناولت دراسة باتلر *(Butler, 2001)* تأثير الثقة على العلاقـــات بين الجنسين فى ضوء متغيرات شخصية وديموجرافيـــة كمركـــز الضـــبط وتقدير الذات والحاجة إلى السيطرة على الآخرين ، تكونت عينة الدراســـة من ٩٩ زوجا (متزوجين ، مخطوبين ، مطلقين) ، طبق علـــيهم مقيـــاس الثقة الثنائية، إعداد: لايزيلر وهستون ١٩٨٠ ، ومقيـــاس تقـــدير الـــذات

لروزنبرج ١٩٦٥، ومقياس روتر لمركز الضبط ١٩٦٦ ، وعدلت صياغة بعض مفردات لتناسب الحالة الإجتماعية لأفراد العينة ، وكشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة بين الجنسين فى الثقة فى الشريك وعن تأثير إيجابى لتقدير الذات المرتفع على هذه الثقة.

واختبرت دراسة روتنبرج وآخرين *(Rotenberg et al .,2004)* العلاقة بين الوحدة النفسية والثقة المتبادلة لدى عينة بلغت (٧١) طالبا وطالبة ، وذلك من خلال ممارسة لعبة تم تصميمها خصيصا للدراسة ، وطبقت الدراسة مقياس الوحدة وعدم الرضا الاجتماعى ، إعداد : آشر وآخرون Asher et al .,1984 ، ومقياس معتقدات الثقة العامة بالأقران ، إعداد : إمبر *Imber, 1971 - 1973* ، ومقياس الثقة بالأصدقاء والزملاء المفضلين ، إعداد : وينتزل *Wentzel,1991* ، وكشفت نتائج الدراسة عن علاقة ارتباطية سالبة بين الشعور بالوحدة النفسية والثقة المتبادلة بين الطالبات وبخاصة إزاء بعضهن البعض ، وكن أكثر ميلا للمخاطرة والرغبة فى اقتحام الأزمات استنادا إلى الثقة المتبادلة بينهن ، وحددت الطالبات خصائص الآخر كما يثقن به متمثلة فى : التعاطف ، الصدق ، عدم التمركز حول الذات وعدم استغلال الآخر.

واستهدفت دراسة روتنبرج وآخرين *(Rotenberg et al .,2005)* تحديد العلاقة بين معتقدات الثقة والسلوك الإيثارى ، وطبقت مقياس إمبـــر للثقة ، ومقياسا للسلوك الإيثارى على عينة بلغت ١٤٥ فردا فى عمـــر ١٥ عاما ، وكشفت نتائجها عن علاقة ارتباطية إيجابية بـــين الثقـــة والســـلوك الإيثارى ، وعن كون الثقة مكونا إجتماعيا هاما له تضمينات إيجابية دالة فى السلوك الإجتماعى الإيجابى ، وأوصت الدراسة بإلقاء الضوء على الـــدور الذى تلعبه معتقدات الثقة فى تأسيس العلاقات الأسرية ، وعلاقتها بحـــالات الانفصال والطلاق ، وكذلك تأثيرها علـــى التوافـــق النفســـى والعلاقـــات بالأقران.

دراسات وبحوث تناولت الثقة بالذات الثقة بالآخر وعلاقتها بمهارات التواصل:

اختبرت دراسة بولاتش *(Bulach, 2001)* فاعلية برنـــامج لتنميـــة مهارات التواصل وتأثيره على جوانب الثقة والإنفتاح، أجريت الدراسة على عينة بلغت ١٧ من خريجى الجامعة الذين التحقوا ببرنامج لإعـــداد القـــادة بجامعة غرب جورجيا ، طبق على أفراد العينة مقياس للثقة والانفتاح فـــى الجماعة *Group Openness and Trust Instrument* والمكـــون مـــن ٣٠ مفردة تعكس كل منها سلوكا من سلوكيات الانفتاح متمثلا فى بعدين اثنـــين

هما الكلام والإصغاء ، وسلوكا من سلوكيات الثقة متمثلا فى أبعاد خمسة هى : شخصية الفرد موضع الثقة ، القدرة ، المصداقية ، الخصوصية والسرية ، والقدرة على التنبؤ ، وقد ركز البرنامج على جوانب تدعم الثقة والانفتاح كالعلاقات البين شخصية ، إدارة الصراع ، قيادة الجماعات ، وتمثل فى ٣٩ ساعة تدريب على مهارات التواصل والتحكم فى الصراعات ونجاح العلاقات بين الأفراد ، وتم تطبيقه خلال ثمانية أسابيع بمعدل ٥ ساعات كل أسبوع ، وكان من نتائج البرنامج دعم مناخ الثقة المتبادلة بين الأفراد وتقليل دفاعاتهم ، والتحسن فى استخدام مهارات التواصل غير اللفظى وزيادة الدافعية ، والقدرة على مواجهة الآخر وحل المشكلات والتخفف من الضغوط ، وقد كان الذكور أكثر انفتاحا وثقة من الإناث اللاتى كن أكثر حساسية تجاه مواقف المكاشفة وتبادل الآراء ، وكن أكثر تحملا للانتقادات وأكثر ميلا لشكاية الآخرين ولومهم .

واختبرت دراسة فينج وآخرين *(Feng et al ., 2004)* العلاقة بين أساليب التواصل وأشكاله المختلفة والثقة المتبادلة بين طرفى التواصل، وحددت الدراسة أشكال التواصل كما يلى:التواصل الفعلى فى مواقف الحياة،

التواصل على شبكات الانترنت وجها لوجه ، أو عبر الكاميرا والميكروفون، أو التواصل عن طريق الكتابة ، واستهدفت الدراسة أيضا التعرف على تأثيرات هذه العلاقة على مستوى التعاطف بين الأفراد والذى يختلف باختلاف شكلى التواصل اللفظى وغير اللفظى ، واستخدمت الدراسة مقياس روتر فى الثقة ١٩٦٧ ، ومقياس ريمبل وآخرون لقياس الثقة بالآخر ، وكشفت النتائج عن علاقة ارتباطية إيجابية بين أشكال التواصل المختلفة وبين الثقة المتبادلة ، وأن هذه العلاقة تدعم مشاعر التعاطف والود بين طرفى التواصل ، غير أن النتائج أشارت أيضا إلى أن الأفراد الأكثر ثقة فى الآخر فى مواقف الحياة الفعلية يجدون صعوبة فى منح الثقة للآخر خلال التواصل عبر شبكة الإنترنت

وهدفت دراسة صفية فتح الباب (٢٠٠٤) إلى استكشاف أبعاد مفهوم الثقة بين الأصدقاء من أبناء الجنس الواحد وعلاقتها بمتغيرات الإيثار والإفصاح عن الذات مع الوقوف على الدور الذى يلعبه متغير الثقة بالنفس فى تشكيل هذه العلاقات ، طبقت الدراسة على عينة شملت (٢٢١ طالبا و١٨٥ طالبة) بالجامعة، واستخدمت مقاييس الثقة فى الأصدقاء والإيثار

والإفصاح عن الذات ومقياس قوة الصداقة ، وانتهت نتائج الدراسة إلى تحليل مفهوم الثقة فى الأصدقاء إلى أبعاد نوعية تمثلت فى : الثقة فى أمانة الأصدقاء ، إمكان الإعتماد على الأصدقاء ، الثقة الوجدانية ، والثقة فى استمرارية العلاقة بالأصدقاء ، وكشفت عن وجود ارتباط إيجابى دال بين جميع أبعاد الثقة فى الأصدقاء والإيثار والإفصاح عن الذات ، ووجود ارتباط إيجابى دال بين الثقة بالنفس والثقة بالأصدقاء ، وعند عزل أثر متغير الثقة بالنفس انخفضت معظم قيم معاملات الإرتباط بين أبعاد الثقة فى الأصدقاء ومتغيرات الدراسة ، ووجدت فروق بين الجنسين فى معاملات الإرتباط بين متغيرات الدراسة جميعها .

وتناولت دراسة ديلزنج وآخرين *(Delsing et al .. 2005)* الثقة والعدل كما يدركهما الأبناء خلال العلاقات الأسرية وعلاقتهما بمشكلات الأبناء السلوكية على المستوى الشخصى والإجتماعى ، طبقت الدراسة على ٢٨٨ أسرة، لديها على الأقل اثنان من الأبناء فى مرحلة المراهقة ، استكمل الآباء وأبناؤهم مقياس الثقة والعدل ، إعداد : أود وويلزن *Oud & Welzen* *1989*، والمكون من ١٢ مفردة تقيس العدل ، و١٣ مفردة تقيس الثقة ، كما

طبق على الابناء المراهقين قائمة المشكلات السلوكية ، إعــداد : تشــولت وآخــرون *Scholte et al ., 2001* ، والتـــى تقــيس القلــق والانســحاب والأعراض الاكتئابية كمشكلات على المستوى الشخصى ، وتقيس العدوان وبعض مظاهر الإنحراف كمشكلات سلوكية خارجية مضادة للمجتمع ، وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن الأبناء فى الأسر التى تسودها أجواء أقل من العدل والثقة أكثر إظهارا للمشكلات السلوكية على المســتويين الشخصــى والإجتماعى ، وأن العلاقات الأسرية بين جميع أفراد الأســرة يجــب أن توضع فى الاعتبار عند دراسة متغيرات مرتبطة بهذه الأسرة وعلاقتها بما يظهره الأبناء من سلوكيات وجوانب شخصية.

وناقشت دراسة سيهان *(Ceyhan, 2006)* مــا يواجهــه طــلاب الجامعة فى المرحلة العمرية من ١٨ – ٢٥ عاما من مهام نمائيــة محــددة كتحمل المسئولية والاستقلالية والبحث عن فرصة عمل والتفكير فى تأسيس حياة أسرية، وإقامة علاقات وثيقة مع الآخرين والحفــاظ عليهــا ، وعقــد الصداقات ، .؟. وما قد يواجهونه أيضا من ضــغوط ومشــكلات خاصــة بالعلاقات البين شخصية وصعوبات تتعلق بالتوافق وخلط الأدوار وخــوف

من اتخاذ القرار ، وأكدت الدراسة على حاجتهم إزاء كل ذلك إلى مهارات تواصل فعالة ، طبقت الدراسة مقياس تقييم مهارات التواصل *Communication Skills Assessment Scale* ، إعداد : كوركت *Korkut,1996* ، وهو تقرير ذاتى يحدد تقييمات الطلاب لما يملكون من مهارات تواصل ، ويتكون من (٢٥) مفردة ، وكذا مقياس للتوافق النفسى إعداد : هاسيتيب *Hacettepe ,1992* ، وذلك على عينة بلغت (٢٧٧) من طلاب الجامعة ، وتوصلت فى نتائجها إلى أن الأعلى ادراكا لمهارات التواصل أكثر توافقا على المستوى الشخصى والإجتماعى وبخاصة مع ما تتطلبه مرحلة السنوات الجامعية من مواجهة للتحديات وقدرة على عقد الصلات وتبادل العلاقات، ونوقشت نتائج الدراسة فى ضوء تضمينات فعالية مهارات التواصل.

واختبرت دراسة مايرز وآخرون *(Myers et al .,2009)* تأثيرات قدرة طلاب الجامعة على تحمل الغموض وعلى التسامح مع الاختلاف والمرونة العقلية على ادراكاتهم للعمل الجماعى ، طبقت الدراسة مقياس ماكلان ١٩٩٣ لقياس تحمل الغموض ومقياس مارتن وروبن١٩٩٥ لقياس

المرونة ومقياس الاتجاه نحو العمل الجماعى من إعداد كيتون وآخرون ١٩٩٦ ، وذلك على عينة من ١٠٧ من الطلاب و٨٣ من الطالبات ، وأثبتت نتائجها أن لهذه المتغيرات جميعها تأثيرات إيجابية على ادراكات الطلاب للعمل الجماعى من حيث أنها تشجع على التواصل وتجعل الفرد أكثر تقبلا للآخرين وأكثر تفهما وأكثر قدرة على التصدى لمواقف القيادة وما تتطلبه من اتخاذ قرارات حاسمة.

ومما سبق تخلص الكاتبة إلى ما يلى:

- قلة الدراسات التى استهدفت الكشف عن العوامل والأبعاد التى ينطوى عليها مفهوم الثقة فى علاقات الأصدقاء مقارنة بها فى العلاقات الحميمة أو العلاقات المتبادلة العامة.
- أشارت بعض الدراسات إلى عدم وجود فروق بين الجنسين فى الثقة وأخرى إلى وجود فروق دالة ، وإن ركزت أغلبها على العلاقات الحميمة دون الإهتمام بالفروق بين الجنسين فى العلاقات العامة.

- الأخذ فى الإعتبار النظرية الثقافية التى تفسر الثقة من خلالها فـى المجتمع الغربى على نحو مختلف تماما عنه فى المجتمع الشـرقى العربى المسلم.
- تمثل مهارات التواصل محددات ثقافية مجتمعية تبادلية تحكم عمليـة التواصل وتدعمها قيم محددة أيضا منها احترام خصوصية الآخـر وتحاشى انتقاده والثقة به.
- أهمية تحقيق التوازن من جانب طرفى التواصل الذى لا يتم من غير وعى بالآخر وتكوين انطباع إزاء وجوده وكينونته، ولا يتم من غير تعبير عن الإلتزام والثقة المتبادلة، ودرجة الإشباع التى يحققها كـل طرف خلال عملية التواصل، ومستوى الرضا الذى قـد لا ينـاقش صراحة إلا أنه فى حالة عدم الإنتباه إليه قد يكون سببا فى اسـتثارة الشعور بوجود مشكلة إزاء علاقة التواصل بشكل عام.

الفصل السادس

الثقة في عصر العولمة
توجهات سيكولوجية معاصرة

الفصل السادس

الثقة في عصر العولمة .... توجهات سيكولوجية معاصرة

القدرات واستثمار الامكانات تواصلا مع التوجهات المعاصرة والسباقة إلى عوالم من الصراع والتنافس والسبق فى مختلف مجالات الحياة.

فى كتابه "صدام الحضارات" وظف هنتنجتون كل ما يمكن من معارف فى سبيل إثبات فرضية أن الثقافة أو الهوية الثقافية الحضارية هى التى تشكل نماذج التماسك والتفكك والصراع فى عالم ما بعد الحرب الباردة، وقدم فى سبيل ذلك مفهوما مرنا للحضارة والثقافة وصنف الحضارات المعاصرة فى العالم واصفا الحضارة الاسلامية بأنها الحضارة التى لا يمكن أن تندمج فى الحضارة الغربية وأن الصراع بينهما حتمى ، كما سماها أى الحضارة الاسلامية بالحضارة المتحدية مشيرا إليها بأنها العدو الأول الذى تربطه بالغرب علاقات متوترة وجد عدائية.

فلماذا لا نتحاور نحن الشعوب ؟ إن أصل العلاقات الانسانية قائم على الحوار والتواصل لا لتحقيق المصالح وحدها ، ولكن لبناء حضارة

انسانية مشتركة تقوم على التنوع والتعدد . إن العالم مقبل على عصر تداخلت فيه المصالح والعلاقات الدولية ، وبدأ يرسم ملامح مرحلة قادمة لكنها مرحلة ذات لون واحد ، بل ونموذج واحد للحياة يراد به أن يطبق على البشرية ، ذلك النموذج الذى هو فى الحقيقة ليس إلا نموذجا لمجتمع واحد له تراثه وتاريخه وقيمه وثقافته التى لا تتفق مع كثير من المجتمعات.

وليس من قبيل الصدفة أن يشبه منظرو النظام العالمى الجديد "حالة العولمة بذلك الوصف الذى أطلقه هيجل على نابليون فى معركة ينا "إنه التاريخ الذى يعتلى حصانا جامحا" ، ويوما بعد يوم استطاع رأس المال أن يصنع معارفه وقيمه وأخلاقياته وشاعت فى الأوساط الأدبية مصطلحات فكرية : كالنظام العالمى الجديد، والقرية الكونية ، ونهاية التاريخ ، وصدام الحضارات وأخيرا العولمة . وما الغاية من اشاعتها إلا تحطيم الولاء الفكرى القديم المتمثل فى الوطن والأمة والقومية والعرف والتقاليد والهوية وكل الخصوصيات الوطنية لتحل محلها ولاءات جديدة ذات صبغة عالمية .

وإذا كان صحيحا أن العولمة الراهنة تكشف عن ذروة من ذرى تطور النظام الرأسمالى العالمى فإن التاريخ سيتجاوز شروط نشأتها لتصبح

عملية عالمية واسعة المدى ، ستنقل الانسانية كلها – على اختلاف ثراء وفقر الأمم– إلى آفاق عليا من التطور الفكرى والعلمى والتكنولوجى والسياسى والاجتماعى، وفى هذا الإطار نلفت النظر إلى أن ثمة حاجة ملحة إلى منهج صحيح للتعامل مع ظاهرة العولمة بكل أبعادها، فالعولمة عملية تاريخية غير قابلة للإرتداد . والأمر يحتاج من الشعوب إلى نضالات متواصلة لضمان صياغة نسق قيمى عالمى يحترم حرية الشعوب ويسهم فى تقدم الحضارة الانسانية .

ونتساءل هل العولمة ظاهرة حياتية قابلة للاستمرار والبقاء تملك من قوة الدفع والبقاء ما يمكنها من النمو والانتشار؟ والإجابة أنها أى العولمة ما زالت فى بداياتها المبكرة زاخرة بالفرص التاريخية التى تستحق أن نسعى إليها، ومليئة أيضا بالتحديات والمخاطر العالمية التى لن يستطيع التصدى لها إلا من كان مسلحا بالقوة التكنولوجية المنشودة. ومهما يكن من حقيقة العولمة فهى تتطلب عقلية جديدة تستوعب عالمية التفكير والقضايا والواجبات والحقوق والانجازات، وعالمية النجاحات والإخفاقات ، ومن المستحيل التعامل مع هذه المستجدات الفكرية والمتغيرات السلوكية بعقلية

قديمة تقليدية ، فلابد من تربية عقلية جديدة قائمة على أسس معرفية جديدة ، ونظريات ومعادلات علمية وتكنولوجية ، ومفردات فكرية وأدبية وفنية.

إن العولمة حقيقة واقعة حين تفهم على أنها التقارب الحتمـــى بـــين النظم والتجارب الانسانية تقاربا صنعه سقوط الحواجز والتقدم العلمى الهائل فى وسائل وفنون الاتصال وتبادل المعلومات . على أن هذا التقارب لـــيس قادرا على أن يخلق – بذاته ومن تلقاء نفسه – واقعا انسانيا أفضل مما كان قبله وإنما الأمر يتوقف فى النهاية على ما نقيمه لأنفسنا من تفاعل مع هـــذا الواقع الجديد.

إن الدخول فى عالم العولمة لم يعد خيارا بـــل ضـــرورة يفرضـــها الواقع والتطور العلمى والتكنولوجى ، ويفرض فى نفـــس الوقـــت أهميـــة الارتقاء بالتعليم والانفتاح على الفكر المستقبلى ووسائط المعرفـــة الماديـــة والإلكترونية،فمن يملك ناصية العلم والتكنولوجيا هو من له حق البقاء فـــى هذا العالم.

والعولمة هى طور من أطوار الحضارة الانسانية المعاصرة تتجاوز الدول والقوميات والثقافات الوطنية لتحل بدلا منها منظومة واحدة ، ومـــن

البديهى أنه كلما كانت الدول ضعيفة اقتصاديا وسياسيا ومعرفيا كلما كانت أكثر خضوعا لنظام العولمة وتضييعا لهويتها الثقافية ، إن أخطر ما فى العولمة هو التوجه الثقافى إلى طمس هوية الأمم وتدمير شخصيتها الثقافية لصالح أمة معينة.

ونتساءل: هل العولمة قدر لا مفر منه؟ ، سؤال يتردد كلما برزت مستجدات جديدة فى التحولات السريعة حول العالم ، والتى ربطت خيوط التواصل بين أطراف العالم حتى كادت أن تجعلها قطعة واحدة ، فسادت رؤية واحدة للسياسة والاقتصاد ، بل كادت هذه الرؤية أن تصبح نهاية "الرؤى" أو "نهاية العالم"كما صورها الكاتب الأمريكى اليابانى الأصل – فرنسيس فاكوياما – انبهارا بمتغير تاريخى فى لحظة سريعة التحول شديدة التأثير ، ولكن ورغم ذلك فمازالت هناك أراض صلبة تنفرد برؤيتها وتستعصى على الوقوع فى الشبكة وتدعو إلى إعلان شأن الخصوصية الثقافية رافضة ثقافة القالب الواحد من موقع عقائدى أخلاقى ولكنها وفى الوقت نفسه لا ترى فى العولمة شرا مستطيرا ، وتسعى دائما لترسيخ

حضارة انسانية المبدأ والموقف والمنطلق ، تقوم على الحرية واحترام الآخر وتقدير دوره مهما كان صغيرا.

وعندما يكون النموذج الانسانى محترما وجذابا فإنه يأخذ بالعقول والألباب، وعادة تختلف النماذج من حيث درجة تسويقها من فرد إلى آخرومن مجتمع إلى آخر، وفى البيئات الرصينة التى يكون فيها التزام واعتزاز بمفردات الثقافة ومعاييرها يصعب على أى نموذج يحمل ثقافة مغايرة أن يتغلغل أو يجد أرضا خصبة للإنتشار، أما عندما يضعف التزام المجتمع بثقافته وتكبر الهوة بين أجياله تجد النماذج المغايرة مجالا واسعا للنمو والازدهار، الأمر الذى يسبب الأزمة والفوضى ، والسؤال هو: فى أى ظروف مواتية يسرى نموذج العولمة فى حياة أبنائنا الثقافية والنفسية ؟

إن السلوك الانسانى هدف للثقافة تزوده بوسائل مشروعة لتحقيق هذه الأهداف ، والانسان كما ترى نظرية الاختيار لجلاسر مجهز بخمس حاجات أساسية تتطلب الاشباع وكلها يبرمج بحسب الثقافة الانسانية ، وبخلاف الحاجات البيولوجية تأتى الحاجات الأربع الأخرى وهى : الحاجة للإنتماء والمحبة وتقمص النماذج المحيطة ، الحاجة لتقدير القوة والبأس

والاعتراف بهما ، الحاجة للحرية والاختيار والمشاركة فى السلطة والقرار ، والحاجة للترويح وإلى الوجود فى بيئة ودودة تشحن الفرد بالطاقة النفسية وتجدد النشاط لديه وتزيل همومه.

كما أن المطلوب هو تعليم الأبناء مستويات الارتقاء بالنفس الانسانية وتدريبهم على الرياضات الوجدانية التى تفعل ذكاءهم الانفعالى بما تحققه من نمو وجدانى مستمر وضبط انفعالى يسهم فى تأسيس شخصيات راسخة مؤثرة ، تلتزم بقيمها وتصوراتها وتتعامل مع أسواق العولمة بذوق ولباقة.

إن النشاطات الانسانية العقلية تتمثل فى أشكال فكرية ومعنوية وجمالية ودينية واجتماعية ، والذكاء هو تلك القدرة على فهم العلاقات بين الأشياء والأشخاص والأحداث، ويحتاج نمو الذكاء إلى تدريب دائب ومراقبة عميقة للأمور وضبط داخلى ، أما الملاحظة السريعة الناقصة والانتقال من انفعال إلى آخر فيمنعان من تطور الذكاء ونموه.

غير أن الذكاء وحده لا يكفى لتقدم الانسانية على دروب المعرفة ، ذلك أن عمل البعض فى عصر العولمة مزيج من الالهام والمنطق ، ونحن لا نفكر بعقولنا فقط وإنما بمجالات أخرى من الوعى المتصف بالعاطفة

والانفعال بدرجات مختلفة.

إن النشاطات الانفعالية دفاعات عاطفية توجهنا إلى العمل الــذى لا يقوم الذكاء إلى برسم مخططه ، وبذلك يكون الحس الخلقى هو قدرة الفــرد على ضبط قواه الانفعالية وسيطرته على ذاته متلائما مع متطلبات أساســية للحياة الشخصية والاجتماعية ، ومرتكزا علــى ركيــزتين همــا : العقــل والتجربة الانسانية ، ليشكل بذلك مجموع الذكاء الحسى الجمــالى والــدينى والاجتماعى.

ويحتاج المرء لكى يسيطر على العالم إلى قوتين : الذكاء والشــعور الاجتماعى" ونحن فى حقيقة الأمر نملك عقلين : عقل يفكر ويتأمل وآخــر يحس ويشعر، وبهما نحوز المعرفة والوعى والتأمل من غيــر أن يطغــى أحدهما على الآخر إلا فى حالات الغضــب والثــورة والانــدفاع واليــأس والاحباط، وكل ما من شأنه أن يخرج المرء عن حد توقعاته فيســلك علــى نحو يخلو من المنطق والعقلانية.

ونحن نحتاج إلى ذكاء من نوع آخر يكشف عن المواهب والقدرات ويتعرف على الاهتمامات ويلبى الطموحات ويميز بين الأحاسيس الخاصة ،

وينمى امكانات الأفراد لتكوين تصور سوى عن الذات ، ونجاح مهنى فى المستقبل وحياة شخصية هانئة وحسن تقدير وتوافق ، واستفادة من دروس الماضى فى مواجهة المواقف الجديدة ، بحيث تكون قدرة الفرد على أن يسلك سلوكا ذكيا هو أغنى ما يمتلكه الفرد الذى يمكنه تخطى حدود الزمان والمكان والتطلع إلى مستقبل عريض والدخول إلى منافسات لاحدود لها .

وقد ركزت معظم دراسات العولمة فى الأعوام الثلاثين الماضية على الناتج الثقافى والاجتماعى ، وعلى التبادل التجارى الاقتصادى وتأثير ذلك كله على المجتمعات ، لكن قلة من الدراسات استهدفت اختبار تأثيرات العولمة على العلاقات البين شخصية والاجتماعية بشكل خاص ، وخرج علينا باديلا وآخرون *Badilla et al.,* بمؤلفهم الأشهر: الحب والعولمة ... التحولات فى الحميمية فى العالم المعاصر : *Love and Globalization : Transformation Of Intimacy In Contemporary World* . ، والكتاب عبارة عن أجزاء ثلاثة يكشف الأول منها عن نتاج العولمة متمثلا فى تفاوتات وتباينات وتحيزات وتقلبات وعدم تكافؤ فرص بين الأفراد . ويشرح الجزء الثانى ما طرأ على علاقات الحب والزواج من تغيرات ،

ويتناول الجزء الثالث جوانب تتعلق بأسلوب الحياة وما سماه سياحة العلاقات، وما يترتب على العولمة من إعادة النظر في أبعاد العلاقات الشخصية والاجتماعية .

ويعد الكتاب محاولة من محاولات عدة لأن سنة العولمة *To Humanize Globalization* ، وفهم تضمينانها على مستوى العلاقات الانسانية.

وقد لا ننسى مارجريت ميتشيل *Margaret Mitchel* مؤلفة رواية " ذهب مع الريح" *Gone With The Wind* عندما تقول : " لم أكن أبدا واحدة من أولئك الذين يمكنهم أن ينكفئوا بصبر ليلتقطوا قطع الخزف المتكسرة على الأرض ، ثم يقومون بلصقها مرة أخرى ويقولون لأنفسهم : حسنا لا بأس إنه يماثل الإناء القديم ولا يختلف عنه كثيرا .

إن الشيء الذى يتكسر يكون قد تكسر وانتهى الأمر ، واسأل نفسك : بم تشعر عندما ترى إناء خزفيا جميلا به شرخ فى أحد جوانبه ؟... هل يمكن أن تقبل على شرائه أم ستبحث عن آخر ، إن من الصعب علينا أن ننسى الشروخ الموجودة ، فإذا أمكننا أن نخفيها فقد نشترى الإناء ونتوقف

عن طلب الكمال المطلق ، فهل العلاقات الانسانية مثلها مثل إنـاء خزفـي سقط على الأرض وتكسر إلى قطع صغيرة ؟ كثيرا ما شغل الكاتبة البحث عن إجابة هذا السؤال ، وفى عصر العولمة الذى نعيشه على كافة الأصعدة هناك أسباب كثيرة تؤدى إلى انهيار العلاقات بالشركاء منها أن يسىء إليـك الآخر وأن يغشك ، وأبسطها وأخطرها أيضا فى رأى الكاتبـة أن يختفـي عندما تكون فى حاجة إليه ، وعندها قد لا يمكنك أن تواجهه ، وقـد تفقـد الرغبة فى الاستمرار فى علاقتم به ، لأنك تعرف أنك لن يمكنك ان تسامحه أو تغفر له ، كما لن يمكنك أن تعاتبه أو أن تعاقبه .

وإذا ما تكرر ذلك فمتى يجب أن نلقى بالإناء ونبحـث عـن آخـر أفضل منه ؟ عند مراقبتنا لكثير من العلاقات من حولنا وفى زمن العولمـة سنجد أن معظمها يعانى من هذه الشروخ التى تم إعادة لصقها ، وجميعنـا لديه هذا الإناء بل جميعنا هذا الإناء بالنسبة لغيرنا الذين تربطنا بهم علاقات، ويجب ألا ننسى أن تخدير الجراح لفترة وجيزة يجعلها أشد إيلاما فى نهايـة الأمر .

الفصل السابع

الثقة ... رؤية جديدة للعلاقات الاجتماعية

الفصل السابع

الثقة ... رؤية جديدة للعلاقات الاجتماعية

الأسرة نسق ووحدة نظام يتفاعل فيه أفراد عدة بهدف الحفاظ علـى استقرار وتوازن النسق بكامله، وإذا تعرض أحد أفراد الأسرة لمشكلة فـإن الأسرة كلها تعانى جراء هذه المشكلة.

ويتواصل أفراد الأسرة على نحو إيجابى وأحيانا العكس ، ويكـون هناك من يصغى ومن يتكلم، وعلى كل فرد من أفراد الأسرة أن يراعى حق الآخر فى الاستقلالية وحقه فى التواصل بفهم وتقدير ومراعاة كـل للآخـر وعلى نحو تبادلى، لتصبح بيئة الأسرة بيئة آمنة يستطيع من خلالهـا كـل طرف أن يكشف عن ذاته ويصارح الآخر بما لديه متوقعا منه التقبل والفهم مع استبعاد احتمالات اللوم أو عدم التقدير.

أما العلاقة بشريك الحياة فهى علاقة مقفلة لا يحق لأحد الطرفين أن يسلك من خلالها على نحو لا يلائم الآخر ، وسلوك أحـدهما يـؤثر علـى الآخر، فهما كل يتكون من طرفين وأحدهما لا يشعر بالكمال بدون الطـرف الآخر، وعلاقتهما الحميمة غالبا ما تكون علاقة ذات خصوصية بحيـث لا

يمكن لأحد أن يصف الشكل النموذجى لها ، وما يناسب علاقة لا يناسب الأخرى ، إلا أن الحاجة إلى الحب فى العلاقة بشريك الحياة يمنحه ويحصل عليه كل طرف بالتبادل حاجة أساسية تؤثر عليها خصائص شخصية كالاهتمام، الأمن، الطموح، الدفء، الخبرات السابقة، .. وعوامل جذب تدفع الطرفين للتشارك والفهم والمرونة والتواصل ، وكل ذلك يحدث فى سياق يشمل متغيرات ثقافية ومعرفية واجتماعية وظروف مادية ، وللثقة بالذات الثقة بالآخر دورها فى دعم العلاقة بشريك الحياة فتقاسم الذات وتأكيد الآخر والتوحد ، والتسامى كلها جوانب أساسية فى العلاقة بشريك الحياة ، ولمهارات التواصل دورها الذى لا يقل أهمية فى هذه الجوانب.

إن شركاء الحياة لا يتمتعون بعلاقة حميمة مالم تغلف هذه العلاقة مشاعر "الثقة" والتى تترجمها خصائص أخرى كالعاطفة والدفء والالتزام، وتوقع الاستمرارية والصمود ، وهل أبعد من العلاقة الحميمة علاقة أخرى فى المجتمع الانسانى يمكن للفرد من خلالها أن يخاطر بذاته وأن يضع نفسه بين يدى الآخر فى خدمته متوقعا أن الآخر أهل لهذه الثقة وأن هذه العلاقة سوف تثمر عن مصالح متبادلة.

وحيث العلاقة بين الثقة بالذات الثقة بالآخر ومهـــارات التواصـــل علاقة أكيدة فإن ذلك مما يمكن تفسيره فى ضوء العلاقة بشركاء الحيـــاة ، ففى الزواج تكمن الأسرار والتفسيرات فيما لم يقل وليس فيما قيل ، وهـــذه هى فكرة مهارات التواصل وما وراء التواصل *Meta Communication* ، فعندما ينجح شركاء الحياة فى تحقيق ما وراء التواصـــل فـــإنهم يســـعدون بعلاقات انسانية أعمق وحميمية أصدق تحرسهم تواصلية تستند إلى الحـــوار والفهم فى اعتبار للآخر وتعاطف ومساندة وتبادل للكشف عن الذات وقـــدرة على قراءة الأفكار ، وغيرها من مهارات التواصل المتضمنة فـــى العمليـــة التواصلية.

أما إذا انتقلنا إلى العلاقة بين الأصدقاء فإن تحديـــدا أوليـــا لـــبعض شروط الثقة يجب أن يؤخذ فى الاعتبار ، فلا معنى لما تفرضه الثقـــة مـــن متطلبات إن لم يكن كل طرف من أطرافها حرا فى أن يختار ويتخذ موقفـــا من الآخر ، ويجب أن يتعلم الأصدقاء معان مهمـــة كالتعـــاون والالتـــزام واستحقاقية الثقة من خلال المحافظة كل على مصداقيته أمام الطرف الآخر وعلى وعوده وعهوده.

إن الثقة بالذات الثقة بالآخر وعلاقتها بمهارات التواصل في العلاقات بالأصدقاء تدعم الأساس الذى تقوم عليه العلاقات بالأصدقاء بالمقام الأول حيث الاختيار والاعتبار الإيجابى ، فنحن نختار أصدقاءنا ولا نرتبط بهم عشوائيا ، وتأتى علاقاتنا بهم على وسط فاضل بين طرفى متصل أحدهما يمثل العلاقة بالغرباء ، والثانى يمثل العلاقات الحميمة فى حياتنا ، وهى علاقات تلعب فيها ثقتنا بذواتنا وثقتنا بأصدقائنا دورا هاما ترسخ من خلاله هذه العلاقات ، فالثقة والإخلاص والولاء ، والأمانة والانفتاح ، والاهتمام والمتابعة والرعاية ، والتعاطف الذى يرى فيه الصديق العالم بعينى صديقه ، والفهم والتقدير والتماس الأعذار ، وصدق النصيحة والحرص على المصلحة ، والمشاركة فى الأنشطة والاهتمامات ، وأخيرا الحضور الدائم والثقة فى أن يجد الصديق صديقه عند الحاجة إليه ، ... كل تلك شروط خاصة تقرب بين طرفى الصداقة وتحقق التماسك بينهما ، وللعلاقات بالأصدقاء قيمة كبيرة فى حياة الأفراد ، وكثيرون منا – وبخاصة النساء – يواصلون علاقاتهم بالأصدقاء حتى وإن أشبعت حاجاتهم النفسية فى علاقات حميمة بشركاء الحياة ، فالعلاقات بالأصدقاء تستثير دوافعنا

لنتعلم المزيد عن ذواتنا وعن الآخــرين ، ولنقــارن قــدراتنا وانجازاتنــا ونجاحاتنا وحتى إخفاقاتنا بأصدقائنا الذين نتواصل معهم ، فيكون ذلك دافعنا لكسب مزيد من المعرفة والإرتقاء وتعلم مهارات جديــدة وتبــادل التــأثير والتأثر ، والتخلص من ضغوط الغموض الذى يكتنف بعض العلاقات ، وهو ما تحدده بدرجة كبيرة طبيعة العلاقات بالأصدقاء والاستعداد للكشف عــن الذات والانفتاح الذى يدعم هذه العلاقات ويرسخ حدودها وإن كانت منفتحة ، وكل ما سبق يعنى أن الكاتبة تؤكد على أهمية العلاقات بالأصدقاء باعتبارها مظلة أو ساحة تبرز فيها على أفضل نحو وعلى أعلى مستوى العلاقة بــين الثقة بالذات الثقة بالآخر ومهارات التواصل ، فالاستجابات الصــادقة بــين الأصدقاء وتبادل الكشف عن الذات والتفهم العطوف وتقبل النقــد بإيجابيــة وادارة الصراعات بفعالية والرغبة الصادقة فى الإصغاء ، كل ذلك يعكــس ثقة أعمق بالذات وبالآخر فى ابتكارية وتجدد ، وهذا جميعه هــو المعنــى الحقيقى لوجود الأصدقاء فى حياتنا ، فالأصدقاء أناس نحــبهم ويحبوننــا ، يسعون إلينا ونسعى إليهم ، ينشغلون بنا وننشغل بهم ، نجدهم عندما نحتــاج

إليهم ونكون موجودين عندما يحتاجون إلينا أيا ما كانت الظروف والأحوال، ومعهم وفيما بينهم نتقاسم أعمق أسرارنا .

أما الثقة بالذات الثقة بالآخر ومهارات التواصل في العلاقات بأفراد المجتمع عامة فيمكن أن نتناولها ونعرض لها من وجهة نظر الكاتبة فى ضوء تداخل العلوم الانسانية وتنوع اهتماماتها ، والتى بالرغم من ذلك تجمع فى مجملها على أنه من غير الممكن أن يعيش الفرد تجارب الآخرين جميعهم وأن يعايشها ، وتظل المعرفة الواسعة فرصة لتوجيه التواصل وتسهيل العلاقات بأفراد المجتمع عامة الغرباء منهم وغير الغرباء ، فالأسس الرئيسية لنشأة ونمو العلاقات وتطورها فى حالة الغرباء الذين يلتقون مصادفة وبصورة مؤقتة مختلفة عنها فى حالة العلاقات الوثيقة والعلاقات بالأصدقاء ، ففى كل حال يشكل الأفراد سلوكهم نحو الآخر وفق قواعد وتفاصيل وصور ذهنية تعلموها خلال خبراتهم السابقة ، ومع نمو هذه العلاقات يؤثر كل فرد فى الآخر ، وفى حالة العلاقات بالأفراد عامة والغرباء الذين يصادف أحدهم الآخر، يطبق الفرد قواعد وأسسا يسيرة نسبيا، لأن العلاقة نفسها لا تستمر مدة طويلة على عكس الأمر فى العلاقات

الحميمة والعلاقات بالأصدقاء حيث تصبح هذه القواعد والأسس بالغة التعقيد ، فكلما اتصفت العلاقة بالاستمرارية كانت ذات طابع متميز ، وكلما كــان الأجدر أن يبذل الفرد كل الجهد للإبقــاء عليهــا طــويلا والحفــاظ علــى استمراريتها ، أما العلاقات بالغرباء فهى علاقات محدودة ، ولا تشكل جزءا هاما فى تصورات الفرد وتوقعاته تجاه الآخر ولا تتطلب الالتــزام وتبــادل الثقة ، ورغم أن العلاقات بالغرباء علاقات عارضة تكــاد تخلــو مــن أى مضمون هام ، إلا أنها تمكننا من الحفاظ على علاقات بعدد كبير من الأفراد دون بذل جهد أو عناء كبيرين ، وهى بذلك خطوة أولى فى ســبيل تنميــة علاقات أقرب ، فالعلاقات تبدأ ثم تستمر فى محاولة للاستكشاف ، ثم تبــدأ محاولة أخرى لتوثيق العلاقات وتقنين مجرياتها ، وقد تمر بمرحلــة إعــادة النظر واختيار التوقعات التى قد تأتى صادقة حقيقية أو مخالفة ، وفى الحالة الأولى تدعم هذه التوقعات علاقاتنا وتسهم فى جعلها طويلة المدى وتزيد من جهدنا والتزامنا وإقبالنا على العمل بحماس لها ؛ أمــا إذا اكتشــف طرفــا التواصل فى الحالة الثانية أن بينهما اختلافا كبيرا بل وتنافرا – فى بعــض الأحيان – فإن ذلك يضرب الثقة فى صميمها ويتحول الحوار من اتفاق إلى

اختلاف ، وتبقى الأصول الاجتماعية فى العلاقة التواصلية متنفسا لقلق الطرفين وتعبيرا عن رغبة كل منهما فى استلام زمام المبادرة أو حتى فى السيطرة ، انعكاسا لمهارات التواصل ودليل استقلالية ورد فعل دفاعي عندما يشعر الفرد أن الآخر من الغرباء قد يخترقه أو ينفذ إلى خصوصياته ، ومثل هذا التوجه فى العلاقات بالغرباء ليس بظاهرة غير صحية فى العملية التواصلية ، فاختبار الثقة واعتراف واعتبار كل طرف بذاتيته وبذاتية الآخر واستقلاليته شرط أساسى من شروط التواصل ، وكلنا بطبيعة الحال أعداء ما نجهل ومن نجهل ، لكن الوقت كفيل بترسيخ مشاعر الثقة ودعم مهارات التواصل ، وإما أن ينقطع التواصل أو أن تبدأ حالة أخرى من الاعتراف بالآخر وتقبله وتعميق العلاقة به .

ومع كون التواصل عملية مستمرة ذات هدف ، متعلمة ويمكن اكتساب مهاراتها من أجل دعم ذواتنا والإرتقاء بعلاقاتنا والوفاء بالتزاماتنا ، وتبادل التأثير بعضنا على بعض ، ولأن كل أشكال التواصل إنما تعكس شيئا ما عن ذواتنا ، فحتى عندما نقطع التواصل أو نكف عن الكلام فذلك أيضا يقول شيئا آخر ، ولأننا نؤسس لعلاقاتنا بالآخر ولأساليب حواراتنا

معه انطلاقا من البنية النفسية لدينا بما تشمله من معرفـة وإرادة وقـدرة ، ولأننا فى العملية التواصلية نبدأ بذواتنا وإليها ننتهى لأنها واسطة التواصـل وهدفه ، من أجل ذلك كله فإن خصائص التواصـل وديناميـاتـه ليسـت إلا انعكاسا وتنبؤا لما تتصف به ذواتنا من ثقة وفاعلية واسـتمرارية وتبادليـة وتعقيد وعمق ، فالتواصل يوفر لنا الشعور بالاهتمام والدفء ويبدد شعورنا بالوحدة ويحفز عقولنا وحواسنا لمعرفة ذواتنا ومعرفة الآخر .

وتعكس العلاقة التنبؤية بين الثقة بالذات والثقة بـالآخر ومهـارات التواصل كما أوضحتها الكاتبة ماتؤسس له نماذج النظريـة التـى تشـرح مراحل نشأة وتطور العلاقات الانسانية بشركاء الحياة ، بالأصدقاء ، وبأفراد المجتمع عامة ، وهناك نظريات عدة تفسر نمو العلاقات بل ونشأتها بدايـة ومنها نظرية التجاذب ، نظرية التعزيز ، وكذا نظرية التبادل ، فقد يكـون للتجاذب من حيث المظهر والقرب والتشابه والتكامل دور فى التأثير علـى العلاقات وتطورها ، ويمكن أيضا للتعزيز والدعم والمكافأة أن يلعب نفـس الدور ، وكذا التبادلية والتعادلية التى يحصل كل طرف فيها على مكاسـب معادلة للتكاليف التى يتحملها، مع مراعاة أن الدخول فى العلاقـات يكـون

تدريجيا فى كل الأحوال وتبادليا دون التسرع فى أى مرحلة من مراحل التأسيس للعلاقة ، والحرص على التأكيد على الجوانب المشتركة بين طرفى العلاقة ، وتبادل عبارات لبقة وتعزيز السلوكيات الإيجابية وتركيز الاهتمام وتأكيد التواصل البصرى والحيوية والتلقائية، وعندما يحدث أن يقل الإفصاح عن الذات والقرب النفسى ، وعندما تكثر النزاعات ويصبح حلها أكثر صعوبة ، وعندما يقل الوقت الذى يقضيه طرفى العلاقة معا ، فهذا معناه أن العلاقة تتدهور أو أنها فى مرحلة توشك على التدهور والانقطاع، على نحو بينى يؤدى إلى الانفصال والتأسيس لحياة مستقلة من غيرها.

فالعلاقات جميعها تمر بمراحل تدريجية تبدأ بالإتصال ثم الإنخراط واختيار الشريك ثم الحميمية والإلتزام التواصلى ، وقد تتدهور هذه العلاقات ويحدث الإنفصال عند أى مرحلة ، وكل علاقة انسانية تبدأ بالتمهيد وتبادل المعلومات والكشف عن ملامح الدفء والانفتاح والدينامية ، ثم ينمو الإحساس بالتبادل وتتم تجربة الآخر واختباره والمعرفة الأوسع عنه ، وقد تتطور العلاقات فيزيد الإلتزام من جانب كل طرف تجاه الآخر ، وتختلف درجة الإلتزام باختلاف درجة الثقة والتبادلية ، لكنه التزام يمنح العلاقة

حميمية خاصة، وبعضنا يخاف من عواقبها ويتجنبها ، والحميمية هنا مفهوم أوسع يشمل علاقات شركاء الحياة وبعض علاقات الصداقة التى نشعر فـى ظلها بالحب الذى يجعل العالم يدور من حولنا لأننا نفهم بعضنا ونشعر بذلك تماما ، فنحن نتواصل مع أقرب الأقرباء إلينا ، مع أزواجنا ، ومع أصدقائنا، ومع معارفنا ، ومع الآخرين جميعا وإن كانوا غرباء لانعرفهم مـن قبـل ، نتواصل فى وسائل المواصلات وفى المصعد الكهربـائى وفـى عيـادات الأطباء ، ونتكلم عن حالة الجو وعن أسعار العملات وأخبـار الحـوادث ، فالتواصل مع الآخر أيا كان شكله وهدفه هو فى حد ذاته القيمة الحقيقية فى كل علاقة بصرف النظر عن طبيعة هذه العلاقة ، ورغم أهمية التواصل فى حد ذاته ، فإننا نستهدف التواصل مع آخـرين بعيـنهم ، آخـرين ننتقـيهم ونختارهم ونفضل التواصل معهم ، وهناك أيضا آخرون نتجنبهم ونتجنـب التواصل معهم ، ولكل تواصل أسس وحسابات ومراجعات يجريهـا الفـرد بسرعة وتلقائية ، ولكل علاقة تواصلية عناصر تؤسس للتبادل بين طرفـى التواصل تحددها بنية العلاقة واستمراريتها وكيف تبدأ وكيف تنتهى ، وتلعب مهارات التواصل دورا هاما فى تشكيل نوع وعمق ومدى العلاقات وإمكانية

دعمها وترسيخها أو قطعها وإنهائها ، مع الأخذ فى الاعتبار تعقد الحياة وسرعة إيقاعها وتطور طرائق تفكير الأفراد واختلاف المعايير والقيم التى تحكم السلوك ، فنحن لا نعامل الجميع بنفس الطريقة ، ويجب أن نكون على استعداد لأن نقبل التغير فى العلاقات ، فنحن على جديد كل يوم مع شركاء حياتنا ومع أصدقائنا ومع الغرباء ، وقد لا يكون ممكنا أن نحتفظ بصداقة ما طول العمر ، وليس معقولا أيضا أن تتخذ فلانا صديقا بينما هو يعتبرك مجرد زميل فى العمل ، وهكذا كل علاقاتنا لا تتحدد وتتميز ما لم تكن متبادلة من حيث طبيعتها ومداها وعمقها وجوانب التواصل فيها واستمراريتها ، وبذلك نكون ذوى حساسية وتجاوب ، وذوى قدرة على ابتكار الجديد دائما فى هذه العلاقات من حيث ما نبديه من وضوح واهتمام وثقة وصدق واخلاص وولاء واشباع.

ولعل ما سبق يوضح بل ويفسر أيضا الاختلاف بين العلاقات بشركاء الحياة، والعلاقات بالأصدقاء ، والعلاقات بأفراد المجتمع عامة والتى تتباين من حيث درجة القرب والثقة والتجاوب ، ففى العلاقات بشركاء الحياة يتشارك الأفراد المشاعر والأفكار حول الحياة والموت والمرض

وتجاه ذواتهم وتجاه الآخرين، وتفضى بالأفراد إلى ديناميات نفسية ذات، قوة ووضوح تدعم الثقة والتقبل والجاذبية والصداقة والاحترام ، والحب باعتباره أحد أهم ضروب أو مسالك التواصل ، ومن هنا يدرك الفرد الآخر فى أعمق أغوار شخصيته ، وتتسق النتيجة الحالية مع ما ذهب إليه فيكتــور فرانكــل (مترجم ،١٩٨٢) ، هولمز وآخرون *Holmes etal., 1989* ، برنت روبــن ١٩٩١، حمدان فضة ١٩٩٩، كونر *Cooner,1998* ، وجونز *Jones2001* التى أكدت جميعها على أهمية الثقة بالذات، والثقة بــالآخر فــى العلاقــات بشركاء الحياة وأنه كلما ارتفعت درجة الثقة حصل الطرفان على درجــات أكبر من مشاعر الحب والرضا والالتزام والتوافق وإظهار الاهتمام الحقيقى بالآخر والأخذ فى الاعتبار تحقيق احتياجاته وتفضيلاته ، وكانا أكثر قــدرة على مواجهة الصراع ومقاومة الضغوط التى قد تنهى العلاقة لأى ســبب ، وغالبا ما تتأثر المرأة بالانطباعات الأولى غير السارة وغير الإيجابية والتى تضر بالثقة أكثر من مواقف الإساءة أو الخيانة وما إلى ذلك والتى قد تحدث أثناء استمرارية العلاقة ، لأنها تؤسس لتوجهات التشكك وعدم الاستحقاقية ، وقد لا تتيح الفرصة مطلقا فى مستقبل العلاقة لكسب الثقة أو منحها ، فالمرأة

أكثر حساسية إزاء اختبار الثقة فى علاقاتها بأفراد المجتمع عامة وبشكل عام مقارنة بالرجل ، وذلك رغم أن تعاطف المرأة وتفهمها لـــيس حـــائلا دون تبادل الثقة بأى حال رغم أنه يفوق تعاطف الرجل وتفهمه ورغم ما يلعبـــه من دور فى زيادة تقدير الذات والإحساس بمعنى الحياة وإيجابية التوقعـــات كل تجاه الطرف الآخر وعلى مدى بعيد .

وفى العلاقات بالأصدقاء تأتى الثقة كأحد الأسس الجوهرية المنبئـــة بتكوين العلاقات واستمرارها ودعم التواصل بين أطرافها ، ومدى عمقها ، ومجالات المشاركة فى الأنشطة وتحقيق الأهداف ، والدعم الوجـــدانى فـــى مواقف الأزمات ، وكلما أصبحت العلاقات أكثر نضجا وعمقـــا واســـتقرارا كلما أمكن الإرتقاء بمشاعر الثقة إلى مستويات أعلى ، ولأنه مهمـــا نعمنـــا بحياة هانئة وسعيدة مع شركاء الحياة ، ومهما كانت أواصر الدم قوية بـــين أفراد الأسرة فلا يمكن لأحد الاستغناء عن علاقة الأصدقاء الذين نكشف لهم عن مكنونات ذواتنا ونتبادل معهم الأفكار والأسرار ولعل باقة متنوعة مـــن الأصدقاء تغنينا عن زيارة طبيب نفسى ، فكلمـــا ازدادت ضـــغوط الحيـــاة ومتطلباتها العصرية ازدادت حاجة الأفراد إلى أصدقاء تجمعهم بهم ميـــول

وهوايات وأفكار ويكملون بعضهم البعض ويتشاركون فى تقديم دعم متبادل فى إطار علاقة ذات أواصر قوية بناءة تستند إلى المودة والإخلاص والمساندة .

وتجدر الإشارة إلى أنه يجب أن يكون هناك حد أمثل للثقة بين الأصدقاء، فعلاقات الأصدقاء دينامية تنفتح للتغير والتأثر بالخبرات ومواقف التفاعل وعمليات الأخذ والعطاء ، وقد تنقص الثقة أو تزيد ، عندئذ يكون لزاما على كل طرف أن يكون واعيا بذلك ومستعدا لأن يخضع مشاعر الثقة بصديقه للاختبار ويضعها على المحك ، مع مراعاة لجوانب الأخلاق ومبادىء القيم والعادات والتقاليد ، ومستوى التعليم والمستوى الاجتماعى والاقتصادى ، وهو ما تؤكد عليه الكاتبة وعلى أن نأخذه فى الاعتبار إذا كنا بصدد مناقشة الأساس النفسى للثقة كمنبىء بالعملية التواصلية فى العلاقات بالأصدقاء ، وجميع ما سبق يأتى داعما ومدعما بالسياق النظرى للثقة ومهارات التواصل ونتائج دراسات عدة منها دينينيف وكوبر *Deneve & Cooper,1998* ، كازدين *Kazdin,2000*، وجونز *Jones2001* ، فلاناجان *Flanagan,2003* .

أما العلاقات بأفراد المجتمع عامة أو الغرباء فقد فرضت علينا الحياة المادية التزام الحذر والحرص والتعقل ، غير أنه ورغم ذلك فإن كثيرين منا يختارون أن يمنحوا الآخرين الثقة ، وأن يكونوا متعاونين ، وأن يعبروا عن إيمانهم بمعان انسانية وقيم تعكس ما لديهم من اتساق بين ما يصدر عنهم من سلوكيات وما يسعون إلى تحقيقه من أهداف ، وتظل الثقة بالذات الثقة بالآخر مجالا لتبادل الاهتمام وتوسيع دائرة العلاقات وبالتالى توسيع دائرة الثقة لتشمل آخرين وآخرين ، ولو أن كل واحد منا أصبح غير مستعد لمد جسور التعاون ومنح الثقة للآخر لاحترق كل منا بمفرده ، ولأصبحنا ندور في حلقة مفرغة تغمرنا مشاعر الوحدة والعزلة والألم ، وقد يكون الآخرون الذين يدفعنا الحرص عليهم والخوف من المجازفة بالكشف عن ذواتنا أمامهم أهلا لعلاقة تواصلية يتم فيها تبادل الكشف عن الذات بدرجة ما ، تتناسب كل فرد مع مراعاة أن الثقة تزداد بالمبادأة فى الاندماج فى العلاقات وتبادل الأنشطة والاهتمامات.

الثقة قضية يقين وليست مسلمة لا جدال فيها ، وشعور الفرد بالثقة الأولية *Basic Trust* أساس لاعتقاده بأنه ذات جديرة بالثقة وبأن العالم

المحيط من حوله عالم آمن خير يستحق أن نبذل جهدا لاستكشافه والـدخول إليه والتفاعل مع الآخر من غير ريبة أو شك ، ونحن نثق بالآخر لأن معانى الإخلاص والتسامح والتعاطف والمصداقية تشكل جزءا أصيلا من وجودنـا وذواتنا وتدفعنا لأن نعتبر الإنسانية جميعها كلا واحدا ، كما أن علاقاتنا بمن ننتمى إليهم ومن ينتمون إلينا ليست وحدها كفيلة بأن نخبر معـانى الثقـة ، وإنما يستلزم الأمر أن تكون لنا علاقات على مدى واسع بالآخرين ، فنتعلم معانى الإخلاص والتبادلية والمصداقية والحرية والإلتزام .

ومن توصيات الكتاب فى خاتمته :

- مطالبة المؤسسات التعليمية بإعادة تقييم مناهجها ووسائل التعليم بها لتستبدل بأخرى تركز على إعلاء دور العقل والبحث لترسيخ قيمة الآخر والتأكيد على أهمية الحوار الذى يحقق التواصل ويقرب بين أفراد يبحثون عن صيغ للتعايش فى عالم واحد.
- مطالبة وسائل الإعلام بالإرتقاء بمستوى الحوار ، وتطبيق الضوابط التى تجعل التواصل متطورا بناء .
- مطالبة الآباء والمعلمين بتشجيع الأبناء على التعبير عن ذواتهم وطرح أفكارهم دون تحويف أو إخضاع ، لينشأ لدينا جيل جديد قادر على التواصل فى هدوء وشجاعة ، يعرف كيف يخوض المعارك الفكرية ويقبل التحدى عندما يفرض عليه ، ويواجه مواطن الخلاف ويحركها ويصبح طرفا فيها بكل ثقة .
- حث الأفراد على الدفع بذواتهم فى مواقف تواصلية محسوبة تنمى المهارات وتدعم الثقة بالذات والثقة بالآخر والتدريب على المواجهة وحشد الطاقات للتحررمن مخاوف التواصل .

- حث الأفراد على اكتساب الخبرات الإيجابيـة التـى تـدعم الثقـة والاهتمام الاجتماعى وتدفع الفرد لأن يكـون متمتعـا بالمهـارات التواصلية ومقداما فى المواقف التواصلية .
- العمل على نشر ثقافة الحوار لا ثقافة الاستئثار وترسيخ قواعد العمل بها من خلال نظام تعليمى لا يركز على الحفظ والتلقين ولا علـى المحاكاة والتقليد ، من خـلال نظـام تعليمـى يعـزز ممارسـات الديمقراطية ونمو القدرات الابداعية ويحارب الحياة وفق فكر واحد ورأى واحد.



المـــراجـــع

أولاً: المراجع العربية:

- آمال صادق وفؤاد أبو حطب (١٩٩٩). **نمو الإنسان من مرحلة الجنين إلى مرحلة المسنين ، القاهرة : الأنجلو.**
- آمال عبد السميع باظة (٢٠٠٣). **اضــطرابات التواصـــل وعلاجهـــا . القاهرة : الأنجلو.**
- السيد محمد عبد المجيد عبد العال(٢٠٠٦) . المهارات الإجتماعية فـــى علاقتها بالثقة والرضا الوظيفى لدى عينة من معلمى ومعلمات المرحلة الإبتدائية. **مجلة كلية التربية ، جامعـــة المنصـــورة، العـــدد ٦١ ، الجزء الثاني، ٣ – ٤٧.**
- أوشو (٢٠٠٥) : **العلاقة الحميمة . الثقة بالنفس وبالآخرين .. رؤيـــة لحياة جديدة إعداد : مريم نـــور ، ترجمـــة : دورا شـــمس الغـــزال، دمشـــق: شـــركة المطبوعات للتوزيع والنشر.**
- برنت د. روبن (١٩٩١) . **الاتصال والسلوك الانسانى . (ترجمة نخبـــة من أعضاء قسم وسائل وتكنولوجيـــا التعلـــيم بكلية التربية ، جامعة الملك سعود)، الرياض : معهد الإدارة العامة ، الإدارة العامة للبحوث.**

- تحية محمد أحمد عبد العال (٢٠٠٨) . مدى فاعلية برنامج إرشادى فى تنمية بعض جوانب الكفاءة الإجتماعية لـــدى عينة من المسنين . **المؤتمر الدولي للشيخوخة بإمارة أبو ظبى ، الإمارات العربية المتحدة ، ٢٢ – ٢٤ ابريل ، ١ – ٦٢**
- جابرعبد الحميد، علاء الدين كفافى (١٩٩٥). **معجم علم النفس والطب النفسى، الجزء السابع ، القاهرة : دار النهضة العربية.**
- حامد طاهر(٢٠٠٠) . **الحوار وكيف نعلمه للشباب .جريدة الأهــرام ، ٢٨ / ٧ /٢٠٠٠.**
- حمدان فضة (١٩٩٩) . كفاية التواصل المدرك لدى طـــلاب الجامعـــة وعلاقتها بمستوى الأنا لـــديهم. **مجلـــة كليـــة التربية ببنها ، المجلد العاشـــر ، رقـــم٣٩ ، ٢٦١ – ٣٢٧.**
- سليمان إبراهيم العسكرى (٢٠٠٨). قبل الحـــوار مـــع الآخـــر. **مجلـــة العربى، عدد ديسمبر ص ص : ٨– ١٣.**

- صفية فتح الباب أمين (٢٠٠٤) . أبعاد الثقة بين الأصدقاء وعلاقتها بالإيثار والإفصاح عن الذات. **رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة القاهرة.**
- صفية فتح الباب أمين (٢٠٠٤) . أبعاد الثقة بين الأصدقاء وعلاقتها بالإيثار والإفصاح عن الذات . **مجلة دراسات عربية فى علم النفس، المجلد الثالث ، العدد الرابع ، ص ص ٢١٩ – ٢٢٥ ، القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.**
- طريف شوقى (٢٠٠٣) . المهارات الإجتماعية والاتصالية، دراسات وبحوث نفسية، القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- فرج أحمد فرج (٢٠٠٧). **التحليل النفسي وقضايا العالم الثالث ، القاهرة : الأنجلو.**
- فيكتور فرانكل (١٩٨٢) . **الانسان يبحث عن المعنى: مقدمة فى العلاج بالمعنى– التسامى بالنفس، ترجمة (طلعت منصور) ، الكويت : دار القلم.**

- ليندزاى وبول (٢٠٠٠) . علم النفس الإكلينيكى للراشــدين ، ترجمـــة (صفوت فرج)، القاهرة : الأنجلو
- محمد أحمد النابلسى (١٩٩١) . الاتصال الانسانى وعلم النفس ، بيروت : دار النهضة العربي.
- محمد السيد عبد الرحمن (١٩٩٨) . اختبـــار المهـــارات الإجتماعيـــة . كراسة الأسئلة (ط٢) ، القاهرة : الأنجلو .
- محمد بلال الجيوسى (٢٠٠٢) . أنت وأنا . مقدمة فى مهارات التواصل الإنسانى. الرياض : مكتب التربيـــة العربـــى لدول الخليج.
- محمود القيعى (٢٠٠٩). ثقافة الحوار . القاهرة : مركـــز الحضـــارة العربية.
- منال عبد الخالق جاب الله (٢٠٠٦) . سيكولوجيا الـــذكاء الإنفعـــالى . أسس وتطبيقات الرياض: دار المؤيد.
- ــــــــــــــــ، شادية يوسف علام (٢٠٠٩) .الثقة بالـــذات الثقة بالآخر وعلاقتها بمهارات التواصـــل . دراسة فى سيكولوجية العلاقات الاجتماعيـــة. مجلة كلية التربية ، جامعة بنها ، عدد أبريل .

- نسيم بدارنه (٢٠٠٩) . **أهل الثقة** www.egraa.com – January,3
- هشام عبد الرحمن الخولى (٢٠٠٧) . **الصحة النفسية ومشـكلات مـن الحياة. بنها: مكتبة دار المصطفى.**

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- *Ahn, T.K. & Esarey, J. (2008) . A dynamic Model of generalized trust. Journal of theoretical politics, 20, 2, 151-180.*
- *Argyle,M.(1992). The Social Psychology of Every day Life,Routledge, Newyork*
- *Barefoot, J. C., Maynard, K. E., Beckham, J. C., Brummett, B. H., Hooker, K. & Siegler, I. C. (1998) . Trust, Health, and long evity. Journal of Behavioral Medicine, 21, 6, 517-526.*
- *Bulach, C. R. (2001) .The Impact of Human Relations Training on levels of Openness and trust. Educational Reform, 8, 4, 43-47.*

- *Butler, J. K. (2001) . Reciprocity of Dyadic Trust in Close Male-Female Relationships. The Journal of Social Psychology, 126, 5, 579- 591.*
- *Ceyhan, A. A. (2006) . An Investigation of Adjustment levels of Turkish University Student's with Respect to Perceived Communication Skills levels. Social Behavior and personality, 34, 4, 367- 380.*
- *Couch, L. L., Adams, J. M. & Jones, W. LT. (1996). The Assessment of trust Orientation. Journal of personality, 67, 2, 305- 323.*
- *Cushman, D. P. & Cohn, J. R. D. D. (1985). Communication in Interpersonal Relationships.*

State University of New York press. Albany.

- *Davis, P. (1994). Total Confidence. The Complete Guide to self-Assurance and personal Success. Bookcraft Ltd, Midsomer Norton, Avon, Great Britain.*
- *De Cremer, D., Snyder, M. & Devitte, S. (2001). The Less I trust, The Less I Contribute (Or not)? The Effects of trust, Accountability and self-Monitoring in Social Dilemmas, European Journal of Social psychology, 31, 1, 93-107.*
- *Deneve, KM. Cooper, H. (1998). The Happy Personality. A Meta Analysis of 137 personality traits & Subjective Wellbeing.*

Psychological Bulletin, 124, 2, 197- 229.

- *Desling M. J., Aken, N. A., Oud, J. H., Bruyn, E. J. & Scholte, R. H. (2005). Family loyalty and Adolescent problem Behavior: The Validity of The Family Group Effect. Journal of Research on Adolescence, 15 (2), 127- 150.*
- *Deutsch, M. (1973). The Resolution of Conflict, Constructions& Destructive processes, New Harrison, Yale University press.*
- *Emmons, S. & Thomas, A. (2007). Power performance for Singers: Transcending the barriers, Oxford University press, Briton.*

- *Falcon, R. & Castelfranchi, C. (2002). Issues of trusted and Control on Agent Autonomy .Connection Science, 14, 4, 149- 163.*
- *Feng, J., Lazer J., Preece, J. (2004). Empathy and Online Interpersonal Trust: A fragile Relationship. Behavioral & Information Technology, 23, 2, 97- 106.*
- *Flanagan, C. (2003). Trust, Identity and Critic Hope. Applied Developmental Science, 7, 3, 165- 171.*
- *Foubert, J. D. & Sholley, B. K. (1996).Effects of Gender, Gender Role, and Individualized trust on self-Disclose. Journal of Social Behavior and personality, 11, 5, 277- 288.*
- *Glanville, J. L. Paxton, P. (2007). How do we learn to trust? A confirmatory tetrad*

analysis of the Source of Generalized Trust, Social Psychology Quarterly, 70, 3, 230-242.

- *Gunnison, H. (1999). Comparisons of values and beliefs of M. H. Erickson's Utilization Approach and C. R. Rogers person-Centered Approach. Ericksonian Monographs, 2, 15-51.*
- *Gurtman, M. B. (1992). Trust, Distrust, and interpersonal problems: A cricumplex Analysis. Journal of personality & Social psychology, 62, 6, 989, 1002.*
- *Hargie, O. D. W. (1997). The Handbook of Communication Skills. Rutledge, London & New York, Second Edition.*

- *Hartley, P. (1993). Interpersonal Communication, Rutledge, London & New York.*
- *Hayes, A. F. & Dunning,D. (1997). Construal Processes and Trait Ambiguity for Self – Peer Agreement in Personality Judgment. Journal of personality and Social Psychology, 72, 3, 664-677*
- *Holmes, J. & Rempet, J. (1989). Trust in close Relationship, Hendrick, C. Sage publications. London.*
- *Hunt, R. W., Kohn, P.M. & Mallozzi, C. B. (1983). Factor Analysis of the Interpersonal Trust Scale with a non college population. Journal of personality Assessment. 47, 5, 507-8.*

- *Jones, K. (2001).Trust in Sports. Journal of Philosophy of sport, XX, VIII, 96- 102*
- *Jones, H., Couch, L. & Scoh, S. (1997). Trust and Betrayal. (In Hogan, R., Johnson, J. & Briggs, S. (ED) Handbook of Personality psychology, London, Academic Press.*
- *Katz, S. J. & Lui, A. E. (1992). Success. Psychology Today, 25, 1, 74- 77.*
- *Kazdin, A. (2000). Encyclopedia of psychology. New York. Oxford University Press.*
- *Kee, H. W. & Knox, R. E. (1970). Conceptual & Methodo- logical Consideration in the Consideration in the study of trust and suspicion. Journal of Conflict Resolution, 14, 3, 357- 366.*

- *Kullk,L. (2006). Personality Profiles, Life Satisfaction and Gender – Role Ideology among Couples in Late Adulthood. Personality and Individual Differences,40, 2, 317-329.*
- *Larzelere, R. E. & Huston, T. L. (1980). The Dyadic trust Scale: Toward Understanding Interpersonal Trust in Close Relationships. Journal of marriage & Family, 42, 3, 595- 605.*
- *Lewicki, R. & Bunker, B. (1995). Trust in Relationships.(In Bounker, B.& Rubin, J. (ED). Conflict, Cooperation and justice, London Jossey- Bassinc.*
- *Millar, R., Crute, V. & Hargie, O. (1992). Professional Interviewing, Rutledge, New York.*

- *Myers,S.A.,Bogdon,L.M.,Eidsness,M.A.,Johnson,A.N ,Schoo.M.E. (2009) . Taking ATrait Approach to Understanding College Students Perceptions of Group Work. College Student Journal,43,3.*
- *Pasveer, K. (1997). Validity a measure of self trust: The Role of Attachment processes. paper presented at the annual Confrence of the International Network on Personal Relationships, Oxford Britain.*
- *Pearson, J. C. (1983). Interpersonal Communication: Clarity, Confidence Concern. Scott, Foresman Publisher.*

- *Phillips, D. Z. (2002). On Trusting Intellectuals on trust, philosophical investigations, 25: 1-34.*
- *Rempel, K., Holmes, G. & Zanna, P. (1985). Trust In Close Relationships. Journal of personality & Social Psychology, 49, 1, 95- 112.*
- *Rider, E. A., Hinrichs, M. M. & Lown, B. A. (2006). A model for Communication Skills Assessment across the Undergraduate Curriculum. Medical Teacher, 28, 5, 127-134.*
- *Riggio, R. & Riggio,H.(2002) . Emotional Expressiveness, Extraversion and Neuroticism. Ameta analysis . Journal of Nonverbal Behavior,26,4,195-219*
- *Rotenberg, K. J., Mac Donald, K. J. & King, E. U. (2004). The Relationship*

between Loneliness and Interpersonal Trust during Middle Childhood. The Journal of Genetic psychology, 165, 3, 233- 149.

- *Rotenberg, K. J., Fox, C., Green, S. Rundenman, L., Salter, K., Steven, K. & Carlo, G. (2005). Construction and Validation of a children's Interpersonal Trust Belief Scale. British Journal of Developmental psychology, 23, 271- 292.*
- *Rotter, J. (1980). Interpersonal trust, Trustworthiness and Gullibility. American psychologist, 35, 1- 7.*

- *Stensson, J. (1999). Trauma and Basic Trust. International Forum of Psychoanalysis, 8:1-2.*
- *Sunderland, L. C. (2004). Language and Audiology Services in public School. Interventions in School and Clinic, 39, 4, 209- 217.*
- *Verderber, R. F. & Verderber, K. S. (1992). Inter-Act: Using Interpersonal Communication Skills. Wadsworth Publishing Company, Belmont, California. A division of Wadsworth, Inc.*
- *Yamagashi, T. Kikuchi, M. & Kosugi, M. (1999). Trust, Gullibility, and Social Intelligence. Asian Journal of Social psychology, 2: 145- 161.*
- *Zak, A. M., Gold, J. A. & Lenney, E. (1998). Assessment of Trust in Intimate Relationships and the Self-*

Perception process. The Journal of Social Psychology, 138, 2, 217- 228.

- *Zak, P. J. (2008). The Neurobiology of Trust. Scientific American, 298, 6, 88- 95.*